

Tittel: “Uten kunnskap har vi tapt”

Tema: Interkulturell kompetanse og NAV.

Problemstilling: Hvordan opplever NAV-ansatte møtet med brukere av ikke-vestlig bakgrunn? En kvalitativ studie.

Formål: Studien tar sikte på å få et innblikk i NAV-ansattes forståelse om det tverrkulturelle møtet, og slik få innsikt i hvordan interkulturell kompetanse er satt i system i NAV.

FORORD

Arbeidet med denne masteroppgavens tema er et resultat av egen interesse for individer og samfunnsgruppers samhandling med hverandre: Hvilke mekanismer må til for at vi skal kunne samhandle og kommunisere uten å stå i fare for at kommunikasjonssvikt oppstår? Når kulturer og ulike religiøse utgangspunkt møtes i en samhandlingssituasjon står vi ytterligere i fare for at bli misoppfattet – vi står i fare for at relasjoner ikke kan oppnås. Jeg har ønsket å skaffe innsikt i hvordan en interkulturell hverdag oppleves i en offentlig institusjon.

Min problemstilling om det tverrkulturelle møtet i institusjonen NAV har derfor vært svært interessant for meg, men også komplisert, fordi problemstillingen har krevd ulike metoder og teoretiske innfallsvinkler for å forså og få ut materialet som «lå» i de transkriberte tekstene. Det har vært en utfordrende arbeidsprosess å jobbe seg ut av et virr varr av tanker og aha-opplevelser. Men med god veiledning, og hardt arbeid, er jeg nå optimistisk om at materialet er blitt presentert på en god og kvalitetssikret måte.

Takk til:

Jeg vil gjerne takke min veileder Gustav Erik Gullikstad Karlsaune for god motivasjon når nedturene var der og for konstruktiv kritikk når behovet var aller størst. Jeg hadde allerede fra starten av håpet å kunne jobbe med deg – ønsket gikk i oppfyllelse.

Jeg vil også takke medstudenter som kom og brakte innsikt på seminarer hvor jeg hadde framlegg.

Og Rita, tusen takk for all motivasjon og for all hjelp jeg fikk da ingen meldte seg som informanter – du visste råd og hadde nettverket jeg sårt trengte.

Tusen takk til min mamma som har lest og lest og atter lest, og som har oppmuntret meg og kommet med tilbakemeldinger - som for det meste har vært velkomne, men ikke minst har vært til god hjelp.

Til sist men ikke minst; takk kjære Magne for all nyttig hjelp – uten deg hadde det ikke blitt noen master! Du har støttet, motivert og provosert på de rette plassene, og ikke minst gitt meg all den tid jeg har trengt for å komme i mål!

SAMMENDRAG

Dette er en kvalitativ studie med intervju som metode. Studien har tatt for seg det interkulturelle møtet i offentlig sektor, hvor informantene har vært NAV-ansatte i Sør-Trøndelag. Studien er blitt designet for å kunne si noe om hvordan de NAV-ansatte opplever og forstår det interkulturelle møtet. Målet har vært å kunne sette data fra intervjuene i sammenheng med NAV som institusjon.

Det er gjort lydopptak av intervjuene, og de er transkribert ordrett. Analysen av dataene har skjedd trinnvis, med utgangspunkt i Giorgis fenomenologiske analysemodell. I analysen har jeg kombinert perspektiver fra fenomenologisk sosiologi og samtaleanalyse, med et særlig utgangspunkt i sosiolog Alfred Schutz' relevansbegrep. Slik har jeg kunnet håndtere kompleksiteten i dataene, slik dataene har gjort seg gjeldende for problemstillingen.

De framtrede funnene er disse:

- Kulturelle utfordringer er ikke satt i system; informantene ser ikke ut til å være forent i håndteringen og forståelsen av hva et interkulturelt møte innebærer.
- Informantene er samstemte i forståelsen omkring språklige utfordringer – det ser ut til at NAV har satt de språklige utfordringene i et system som er kjent og velbrukt av de NAV-ansatte: De språklige utfordringene er mer eller mindre håndterlige.
- Toleransebegrepet ser ut til å være en felles verdi, men uten en felles forankring. Forståelsen av toleransebegrepet ser ikke ut til å forenes med kulturell kompetanse; toleranse som verdi blir av flere informanter sett på som synonymt med at ulikheter skal ignoreres.

Informantene er stort sett samstemte i sine utgreiinger om språklige utfordringer i interkulturelle møter, og synes at de tilgjengelige ressursene på dette området har lettet arbeidet. De etterspør imidlertid mer interkulturell kompetanse i arbeidet.

Nøkkelord:

Interkulturell kompetanse, interkulturell kommunikasjon, toleranse, forståelse, bevissthet, livsverden, NAV, religionssociologi, fenomenologisk sosiologi, kvalitativt intervju

ABSTRACT

The focus of this study is the intercultural encounter in the public sector. It is a qualitative study of NAV employees using in-depth interviews. The study is designed with the purpose of extracting the NAV employees' experience and understanding of the intercultural encounter. The aim has been to assess the data as expressions of both the employees' experiences and NAV's institutionalized cultural competence.

The interviews are recorded, and transcribed verbatimly. The analysis of the data has been incremental, with a basis in Giorgis model for fenomenological analysis. In the analysis perspectives from fenomenological sociology and conversation analysis are combined, with Alfred Schutz' theories of relevance as the central perspective. This approach has made the complexity of the data manageable.

The significant findings of the study are:

- Culturally related challenges are not dealt with systematically; the informers do not seem to be unified in dealing with and understanding of what the intercultural encounter entails.
- The informers are unified in their understanding of lingual challenges. It appears that NAV has systematically adressed the lingual challenges, and that the concerned tools and resources are well known and used by the employees; the lingual challenges are more or less manageable.
- The notion of tolerance seem to be a shared value, yet without a common grounding. The understanding and application of the tolerance value seem difficult to unify with cultural competence; the tolerance value is by several informers viewed as synonymous with ignoring differences.

The informers are generally coherent in their statements about lingual challenges in intercultural encounters, and feel that the available resources in this area facilitate their work. They request, however, more intercultural competence in their work.

Keywords:

Intercultural competence, intercultural commulication, tolerance, awareness, life-world, NAV, sociology of religion, fenomenological sociology, qualitative interview.

INNHOLDSFORTEGNELSE

SIDE

FORORD	2
SAMMENDRAG	3
ABSTRACT	4
1 INNLEDNING	9
1.1 Bakgrunn og valg av tema.....	9
1.2 Presentasjon og forklaring av problemstilling og formål.....	9
1.2.1 Begrepsavklaring.....	11
1.3 Eksisterende forskning.....	12
1.4 Oppgavens oppbygging.....	13
1.5 utfordring: Introspeksjon og det usagte.....	14
2 FORSKNINGSOBJEKTET	15
2.1 Hvorfor NAV?.....	15
2.1.1 Brukermedvirkning i institusjonell samhandling.....	15
2.2 Hva er NAV?.....	17
2.2.1 Bakgrunn og praksis for NAV-reformen.....	17
2.2.2 NAV Intro.....	17
2.2.3 NAVs samarbeid med EVO.....	18
2.2.4 En institusjon under press?.....	18
3 TEORETISK RAMMEVERK	19
3.1 Religion versus kultur.....	19
3.1.1 Kulturbegrepet.....	19
3.1.2 Det kulturvitenskapelige paradigmet.....	20
3.2 Interkulturell kompetanse.....	21
3.2.1 Hvorfor interkulturell kompetanse.....	21
3.2.2 Camphina-Bacote og The Process of Cultural Competance.....	23
3.2.2.1 Cultural awarness.....	23

3.2.2.2 Cultural knowledge.....	24
3.2.2.3 Cultural skills.....	25
3.2.2.4 Cultural encounter.....	26
3.2.2.5 Cultural desire.....	26
3.2.3 Kultursensitivitet.....	27
3.2.3.1 Maktbegrepet.....	28
3.3 Interkulturell kommunikasjon.....	29
3.3.1 Språk som prosess.....	29
3.3.2 Ikke-språklig tegn.....	31
3.3.3 Bruk av tolkeformidlere.....	32
4 METODE	34
4.1 Forskningsperspektiv.....	34
4.1.1 Fenomenologi.....	34
4.1.1.1 Sosiologisk fenomenologi.....	35
4.1.2 Schutz relevansstruktur.....	35
4.2 Datainnsamling og materialet.....	37
4.2.1 Kvalitativ versus kvantitativ metode.....	37
4.2.1.1 Det kvalitative forskningsintervjuet.....	37
4.2.2 Informantene.....	38
4.2.3 Intervjuene.....	39
4.2.3.1 Målsetning for intervjuene.....	39
4.2.3.2 Tema.....	39
4.2.3.3 Intervjuguide.....	40
4.2.3.4 Lyddopptak og transkripsjon – fra talende lyd til taus tekst.....	41
4.3 Tilnærminger til analyse av materialet.....	41
4.3.1 Fra vid til snever: Giorgis fenomenologiske analysemetode.....	42
4.3.2 Når informanten er uklar.....	45
4.3.3 Sammenligning av informantenes tekster.....	46
4.4 Feilkilder og utfordringer.....	46
4.4.1 Materialets gyldighet.....	46
4.4.1.1 Utvalg.....	46
4.4.1.2 Forstillelse – og overlappende perspektiver.....	47
4.4.1.3 Variasjon over tid.....	48

4.4.1.4 Endring hos informantene under intervjuet.....	48
4.4.1.5 Intervjuteknikk.....	49
4.4.1.6 Tolkning og forutinntatthet.....	49
4.4.2.7 Konklusjon.....	51
4.5. Etske retningslinjer.....	51
5 ANALYSE.....	52
5.1 Analyse og organisering av materialet.....	52
5.1.1 Dekontekstualiseringens resultater.....	52
5.2 Analysens resultater.....	54
5.2.1 Kategori SPRÅK.....	55
5.2.1.1 Arbeid og språklig kompetanse hos brukere.....	55
5.2.1.2 Tolkeformidlere.....	57
5.2.1.3 Kommunikasjonssvikt.....	58
5.2.1.4 Kjønsroller.....	59
5.2.1.5 refleksjon over egen tverrkulturelle språklig kompetanse.....	60
5.2.2 Kategori KULTUR.....	61
5.2.2.1 Kjønsroller.....	62
5.2.2.2 Relasjoner og samarbeid.....	64
5.2.2.3 Normer og folkeskikk.....	66
5.2.2.4 Alminneliggjøring.....	68
5.2.2.5 «Meg» kontra «den andre» – hvordan aktualiseres det?.....	68
5.2.3 Kategori ØMFINTLIGE TEMA.....	71
5.2.3.1 Fysisk framtoning.....	71
5.2.3.2 Bortdefinere vanskelige tema.....	72
5.2.4 Kategori META-TEMA.....	73
5.2.4.1 Forforståelse og refleksjon.....	73
5.2.4.2 Alminneliggjøring.....	74
5.3 Oppsummering.....	78
6 DRØFTING AV FRAMTREDENDE FUNN.....	80
6.1 Sammenfatning.....	80
6.2 Interkulturelle utfordringer.....	80
6.2.1 Ikke samstemte om kulturelle utfordringer – og alle vil ha kunnskap.....	80

6.2.2 Ytre framtoning som utfordring.....	81
6.2.3 Kjønnroller og familieverdier som utfordring – kultur som ukultur.....	82
6.2.4 Den blinde flekken: «De er norsk kledd».....	84
6.3 Språklige utfordringer.....	86
6.3.1 Samstemte om at språk og kommunikasjonssvikt er den største utfordringen.....	86
6.3.2 Liten bevissthet rundt kulturelle sider ved kommunikasjonen og sin egen kommunikative kompetanse.....	86
6.4 Toleranse som felles verdi.....	87
6.4.1 Toleranse betyr ulike ting hos ulike veiledere.....	87
6.4.2 Bagatellisering framfor konfrontasjon.....	89
6.4.3 Likhetsprinsippet i konflikt med toleranseverdien: «Det ender med håndhilsning».....	90
6.4.4 Varierende grad av bevissthet rundt kulturell kompetanse i relasjonsarbeidet.....	92
6.5 Mangler felles plattform for toleranse, relasjonsarbeid og interkulturell kompetanse.....	94
7 KONKLUSJON.....	95
7.1 Forslag til videre arbeid om temaet.....	97
LITTERATURLISTE.....	99
VEDLEGG.....	102

Kapittel 1 - INNLEDNING

1.1 Bakgrunn og begrunnelse for valg av tema

Denne masteroppgaven er en kvalitativ studie der jeg ønsker å se på de NAV-ansattes opplevelse av kulturelle utfordringer i sitt arbeid. Dette ville jeg gjøre ved å se på hvordan de NAV-ansatte forstår sitt møte med brukere av ikke-vestlig bakgrunn.

Jeg har hatt som mål for øyet å sette mer fokus på interkulturell kommunikasjon, og da spesielt utfordringer knyttet til interkulturell kompetanse. Min hensikt har ikke vært å omfattende greie ut om spekteret av kulturelle utfordringer, men å se på hva interkulturell kompetanse kan bety i en institusjon som NAV. En motivasjon for å se på disse problemstillingene er at jeg i gjennomgang av eksisterende forskning på feltet fant veldig lite som tok for seg forholdet mellom NAV og ikke-vestlige innvandrere. Innen helsesektoren finnes derimot en god del forskning som kartlegger og diskuterer den interkulturelle kompetansen; og da gjerne i forbindelse med utvekslingsprogrammer med ikke-vestlige land.

Jeg syntes det var et åpenbart «hull» i kunnskapen på området, siden NAV i aller høyeste grad er en institusjon med utstrakt kontakt med ikke-vestlige brukere. Riktignok er sjelden NAVs kontakt med brukerne spørsmål om liv og helse i medisinsk forstand, men like fullt er god kommunikasjon mellom NAV og brukerne essensielt for mange av brukernes utfoldelsesmuligheter og livskvalitet.

Målet for oppgaven er å undersøke på hva slags utfordringer som preger arbeidet til NAVs veiledere i møte med brukere av ikke-vestlig bakgrunn, og å undersøke hvordan interkulturell kompetanse er satt i system i institusjonen.

1.2 Presentasjon og forklaring av problemstilling og formål

Problemstilling: Hvordan opplever NAV-ansatte møtet med brukere av ikke-vestlig bakgrunn? En kvalitativ studie.

Problemstillingen er et resultat av et ønske om å se nærmere på hvordan religiøse og ikke-religiøse/sekulære nordmenn samhandler, da spesielt med tanke på hvordan dette fortøner seg i den offentlige sektor. Oppgaven med å kartlegge hvem “den religiøse” og “den ikke-religiøse” er, ble

for omfattende. Resultatet ble i stedet å se på nordmenn i den offentlige sektor sitt møte med *ikke-vestlige*.

Likevel så jeg det som nødvendig å forstå noe om hva «nordmenns» forhold til religiøse temaer er. I den sammenheng ble kvantitativt materiale om nordmenns forhold til religion og religiøsitet sett nærmere på.* Dette fordi jeg antar det er et relevant grunnlag for å gå videre når jeg skal gjøre en kvalitativt studie om offentlige ansattes forståelse av interkulturell kompetanse. Antakelsen er at nordmenns generelle holdninger og bevissthet til religion og religiøsitet gjenspeiles hos de offentlig ansatte.

Etter å ha undersøkt materialet konkluderte jeg med følgende:

Det synes som nordmenn flest ikke forholder seg til religion og religiøsitet i hverdagslivet.

Undersøkelsen (som jeg studerte) viser et gap mellom medlemskapstall i Den norske kirke og faktisk bruk. Undersøkelsen viser at folk reflektere lite over sitt forhold til religion i det hverdagslige liv, til tross for at et flertall mener det er uproblematisk å være god kristen uten kirkegang. Det kan blant annet bety at religion stort sett spiller liten rolle i nordmenns liv, sett bort fra tradisjonspregede ritualer som markerer livets høytider. Religion synes å være en privatsak, og det er et fåtall som viser til et bevisst forhold til religionen de tilhører*.

Problemstillingen har altså utgangspunkt i en mer religionsspesifikk problemstilling.

Problemstillingen som den står nå bør derfor sees i lys av dette, til tross for at religionsbegrepet ikke vil ha noen sentral rolle i denne studien. Min vurdering underveis i arbeidet med problemstillinga var at det å studere veilederrollen i NAV for å si noe om møtet mellom religiøse og ikke-religiøse ble en for kompleks problematikk for en masteroppgave; i et slikt perspektiv gestaltes roller som religiøs/ikke-religiøs, bruker/veileder, norsk/ikke-vestlig, et cetera. Om jeg skulle kunne si noe fornuftig om møtet mellom religiøs og ikke-religiøs måtte jeg ha begrenset øvrige faktorer, og for eksempel undersøkt et møte mellom tilfeldige, likeverdige nordmenn med forskjellig forhold til det

* Materialet som ble analysert er en survey-undersøkelse gjennomført av ISSP, The International Social Survey Programme. Formålet med undersøkelsen er å skape et komparativt empirisk grunnlag for å studere religion som kulturfenomen og sosial institusjon, hvilken betydning religion har for det moderne individ og samfunn, og hvilke prosesser og faktorer som bidrar til å utforme og påvirke religionens rolle (<http://nsddata.nsd.uib.no/webview/index.jsp?study=http%3A%2F%2Fnsddata.nsd.uib.no%3A80%2Fobj%2FfStudy%2FNSD0042&mode=documentation&submode=abstract&v=2&top=yes>).

* Survey-undersøkelsen har dessverre ikke et sett av variabler som gjør oss i stand til å kunne si noe sikkert om nordmenns egentlige religiøse følelse. Dette kan ha noe med manglende definisjoner av vesentlige begreper som har ligget til grunn for undersøkelsen og dermed ført til den høye prosentandelen på svaralternativer som *vet ikke* og *usikker*, nettopp fordi informant var usikker på hva som *mentes*. Dette blir selvsagt bare spekulasjoner, og kan kun avdekkes med gjennom en kvalitativ undersøkelse.

religiøse. Men min interesse var altså disse møtene i NAV, og jeg begrenset heller kompleksiteten ved å se på møtet mellom medlemmer av en utpreget sekulær kulturgruppe (nordmenn) og folk fra mindre sekulære kulturgrupper (noe som omfatter de fleste, om ikke alle, ikke-vestlige kulturgrupper).

Formål: Studien tar sikte på å få et innblikk i NAV-ansattes forståelse om det tverrkulturelle møtet, og slik få innsikt i hvordan interkulturell kompetanse er satt i system i NAV.

De NAV-ansatte jobber for brukeren og med brukeren. Flere innvandrere betyr flere brukere med innvandringsbakgrunn. Med utgangspunkt i dette er det interessant å få bedre innsikt i hva NAV som institusjon har som forståelse og bevissthet rundt interkulturell kompetanse, siden dette må antas å være viktig i en institusjon som skal ha utstrakt kontakt med andre kulturgrupper enn den norske.

1.2.1 Begrepsforklaringer

Bevissthet brukes som et begrep som refererer til hva den enkelte forstår om sin egne viten og forståelse. Dette innebærer at den kunnskapen informantene er i stand til å sette ord på, ansees som bevisst, mens kunnskap som informanten ikke klarer eller finner det vanskelig å sette ord på, anses som mer eller mindre ubevisst («taus kunnskap», om man vil).

Forståelse må sees i sammenheng med forforståelse, som er et begrep hentet fra den tyske filosofens Hans-Georg Gadamer, og kan settes i sammenheng med fordommer. Fordommer er i denne sammenheng et verdinøytralt begrep, som viser til informasjonen vi har til rådighet, og som former hva hver enkelt av oss forstår av verden og hendelsene rundt oss.

Ikke-vestlige refererer til folk fra den delen av jorden som i begrenset grad deler vestlige verdier og normer. Det vil gjerne si land/områder øst og sør for Europa. Dette omfatter Østen, Afrika og Sør-Amerika. Når jeg viser til ikke-vestlige verdier og normer, gjelder dette spesielt at begrep som familie, gruppe, samfunn og individ har en noe annen betydning enn det vestlige mennesker flest forstår dem som.

Interkulturell kommunikasjon er kommunikasjonen mellom to parter som er på tvers av to kulturer eller kulturgrupper. Dette kan også forekomme lokalt, men i denne oppgaven refererer interkulturell kommunikasjon til språklig samhandling mellom en nordmann som besitter vestlige

verdier og en ikke-vestlig.

Interkulturell kompetanse er evnen til å forstå kompleksiteten interkulturelle møter byr på, og viljen og evnen til å innhente den nødvendige kunnskapen som trengs i slike møter.

(Interkulturell kompetanse og kommunikasjon blir nærmere beskrevet i teori-kapittelet).

1.3 Eksisterende forskning

Når det gjelder forskning om interkulturell kompetanse og kommunikasjon i offentlig sektor, er det hovedsaklig materiale fra forskning på helsesektoren som har vært nyttig for meg i research til denne oppgaven.* Helsesektoren har hatt mye fokus på denne problemstillingen de siste årene, og det har derfor vært nok å ta av, både nasjonalt og internasjonalt. Det skal likevel presiseres at det materialet som har vært å oppdrive gjerne har fokusert på a) bruker/pasient/klient eller b) sykepleier i utenlandspraksis. Det er heller ikke i helsevesenet satt fokus på de ansatte i tverrkulturell kommunikasjon her hjemme. Funnene i denne studien er muligens også av betydning for flere i offentlig sektor som jevnlig deltar i interkulturelle møter. Det jeg presenterer under er bare et lite utvalg av materiale som er å oppdrive om interkulturell kommunikasjon/kompetanse/samhandling et cetera. Forskning som er blitt anvendt har jeg funnet særlig relevant og oversiktlig i forhold til oppgavens formål. Jeg anser dessuten materialet for *nøytralt*, i den forstand at materialet presenterer ulike verktøy for hvordan vi kan tenke om og tilegne oss kunnskap i det interkulturelle møtet, og ikke bare presenterer teorier omkring hvordan et interkulturelt møte fortoner seg.

Jeg har kombinert forskning fra helsesektoren med litteratur som tar for seg interkulturell kompetanse i sin alminnelighet. Spesiell oppmerksomhet har jeg gitt til Josepha Campinha-Bacotes artikkel *A Model and Instrument for Addressing Cultural Competence in Health Care*, som tar for seg interkulturell kompetanse i helsevesenet. Artikkelen framstiller en modell som illustrerer ulike aspekter i en tverrkulturell samhandling. Modellen er ment som et hjelpemiddel i prosessen i å tilegne seg kulturell kompetanse. Selv om modellen er spesielt ment for helsevesenet, mener jeg den i høyeste grad er overførbar, da også NAV som institusjon skal ivareta brukerens behov og rettigheter.

*Det har helt nylig – våren 2012 – kommet ut en bok hvor NAV har en sentral rolle og der temaet er interkulturell kompetanse – *Flerkulturell forståelse i praksis (Per Inge Båtnes og Sissel Egden)*. Denne har jeg ikke lyktes i å få tak i innen ferdigstilling av denne oppgaven.

Det har vært lite litteratur som konkret problematiserer NAV og interkulturell kommunikasjon, men det finnes også forskning på samme problemstillinger innenfor eksempelvis fengselsvesenet og asylmottak. Forskningen med utgangspunkt i helsesektoren byr allikevel på et materiale som er mer relevant for min oppgave; eksempelvis er møtet mellom lege og pasient kongruent med møtet mellom saksbehandler og bruker hos NAV. De kommunikative praksisene er i større grad likeverdige her enn i fengsel eller mottak. Når det er sagt, så har klient/behandler-forholdet i helsevesenet og NAV en maktforskyvning i relasjonen bruker/personell, der (saks)behandler oppfattes å ha det siste ordet i en sak.

1.4 Oppgavens oppbygging

Kapittel 2: Studiens objekt

I kapittel 2 vil objektet for studien bli presentert. Jeg vil først presentere hvorfor NAV som institusjon er valgt som forskningsfelt for studien. Deretter vil jeg skissere et bilde av NAV som institusjon, samt gi en presentasjon av ulike grener av NAV som gjør seg gjeldende i studien. Videre vil studiens informanter beskrives. Kapittelet ska gi en grunnleggende forståelse av NAV som institusjon.

Kapittel 3: Teori

I kapittel 3 vil jeg gjøre rede for oppgavens teoretiske rammeverk. Dette er et omfattende kapittel der ulike tankesett og begrepsforklaringer drøftes. Jeg vil vise hvordan en studie som i et vidt perspektiv omhandler kulturbegrepet også lar seg forstå som en religionsvitenskapelig studie – og hvordan en sosiologisk undersøkelse av et fenomen vanskelig lar seg gjennomføre om kulturbegrepet i snever forstand skulle være gjeldende. Kulturbegrepet og det kulturvitenskapelige paradigmet vil bli gjort rede for. Videre vil teori rundt interkulturell kompetanse bli presentert, med spesiell fokus på en modell utviklet av Campinha-Bacote. Deretter vil interkulturell kommunikasjon med fokus på språket og tolkeformidlere bli drøftet. Begrepene makt, fenomenologi, hermeneutikk og forforståelse settes i sammenheng med Schutz' relevansstruktur, som er det overordnede perspektivet for drøftingen av funnene i analysen.

Kapittel 4: Metode

I kapittel 4 vil jeg lede deg gjennom prosessen som har ledet meg til det materialet som vil bli analysert. Jeg vil her vise til hvordan og hvorfor materialet fikk den formen den fikk. Jeg vil vise til hvordan intervjuguide ble utformet, og intensjonen bak intervjuguiden. Det blir videre vist til

transkripsjonsmetode og valg rundt dette. Jeg vil i korte trekk vise til analysens metode, men denne blir først utredet under kapittlet analyse.

Kapittel 5: Analyse

I kapittel 5 vil analysenmetoden bli presentert. Du vil bli ledet gjennom hvordan jeg som forsker har tenkt og jobbet. Deretter vil en presentasjon av analysens resultater bli lagt fram, som til slutt vil sammenfattes som framtrede funn. Det vil deretter bli vist til metodens og materialets gyldighet.

Kapittel 6: Drøfting

I kapittel 6 presenteres framtrede sum med grunnlag fra metoden og analysens funn. Framtrede funn trekkes fram og drøftes.

Kapittel 7: Konklusjon

I kapittel 7 sammenfatter jeg studiens analysefunn og drøfting. Jeg vil prøve å konkludere ut fra dette, samt eventuelt peke på muligheter for videre arbeid med og om temaet.

1.5 Utfordring: Introspeksjon og det usagte

Metoden jeg har brukt er basert på introspeksjon gjennom kvalitativt intervju, og materialet som kommer ut fra intervjuene jeg har foretatt er altså informantenes egenrapportering.

En åpenbar utfordring med materialet er dermed at innen temaer informantene har tydelig bevissthet og aktiv kunnskap, blir det rapportert konkret og eksplisitt; mens de temaene der informantenes kunnskap enten er taus, passiv eller lav, vil man måtte se utover ordene som informantene selv realiserer – man må se på det intertekstuelle for å trekke slutninger; enten det er det som blir sagt "mellom linjene", det som trer fram fordi det er usagt, områder der informanten motsier seg selv, eller det som kommer fram ved å holde informantenes tekster opp mot hverandre.

Denne oppgavens formål er først og fremst å peke på generelle utfordringer, og metoden jeg har anvendt egner seg godt til å danne et oversiktsbilde av disse. En del av de implisitte/intertekstuelle funnene er altså ikke behandlet uttømmende, og peker vel så mye på områder med potensiale for videre undersøkelse med annet metodisk utgangspunkt enn mitt (for eksempel diskursanalyse).

Kapittel 2 - STUDIENS OBJEKT: NAV

NAV har siden reformen i 2006 fått mye oppmerksomhet i media, og det har i de siste årene vært mye negativ omtale som har gått på institusjonenes uoversiktlige system. Jeg fikk tidlig en følelse av at denne studiens progresjon kunne settes i sammenheng med kritikken. Etter å ha gått på overtid i flere måneder, uten hell med å få tak på informanter til studien, var jeg endelig i mål 1 år og 4 måneder etter at jeg først tok kontakt med det første NAV-kontoret. Jeg tror, med henblikk til at mange oppfatter NAV som uoversiktlig, at det kan være relevant å se nærmere på hva NAV som institusjon er.

Hovedmålet er å gi en dekkende beskrivelse av systemet NAV, og forstå informantenes omgivelser og vilkår, samt å bidra til forståelse av hvorfor NAV er et interessant forskningsobjekt.

2.1 Hvorfor NAV

Det høye tallet over arbeidsledige innvandrere viser at det er vanskelig for innvandrere å komme inn på arbeidsmarkedet, for øvrig en viktig arena for integrering.¹ Mange innvandrere har dermed lavere inntekt enn resten av befolkningen. Oslo har en høyere andel fattige enn andre storbyer i Norge, men tar man bort innvandrerbefolkningen har Oslo færrest.²

Jeg har observert at mye av forskningen som eksisterer på feltet *interkulturell kommunikasjon* omhandler helse- og utdanningssektoren, og at noe også finnes innenfor kriminalomsorgen.*

Overraskende nok, synes jeg, er det minimalt å oppdrive innenfor NAV. På bakgrunn av avviket mellom den åpenbare samfunnsmessige utfordringen rundt sysselsetting og integrering på den ene siden, og forskning på området på den andre, bestemte jeg meg for å undersøke NAV.

2.1.1 Brukermedvirkning i institusjonell samhandling

Det finnes flere tiltak i NAV som er rettet mot innvandrere. Tiltakene som presenteres har som mål å integrere innvandrerene, gjennom tiltak som NAV Intro og Introduksjonsordningen. I september 2004 trådte loven om introduksjonsordningen i kraft, og loven pålegger NAV og kommunen ansvar for å styrke nyankomne innvandreres mulighet for deltakelse i yrkes- og samfunnslivet. De som

¹ <http://www.ssb.no/vis/emner/06/03/innvarbl/main.html>

² <http://www.ssb.no/samfunnsspeilet/utg/200704/02/index.html>

* Ikke-vestlige innvandrere i norsk arbeidsliv blir av Fafo-forsker Anne Britt Djuve tatt opp som en gruppe som det særlig har blitt fokusert på i helsesektoren de senere årene.

omfattes av introduksjonsordningen har rett og plikt til å delta i et program som tar sikte på å:

- Gi grunnleggende ferdigheter i norsk.
- Gi grunnleggende innsikt i norsk samfunnsliv.
- Forberede til deltakelse i yrkeslivet.³

Selv om tiltakene implisitt tar opp i seg utfordringer knyttet til det interkulturelle møtet, ligger hovedfokuset på at integreringen stort sett handler om språklige ferdigheter. Dette er både NAV Intro og flere tiltak** gjennom kommune og frivillige organisasjoner eksempler på.

Pedagog Hanne Marie Sigestad (2004) påpeker i *Brukermedvirkning – alibi eller realitet?* at reell brukermedvirkning i institusjonell samhandling er avhengig av en gjensidig vilje til åpenhet hos bruker og hos den profesjonelle. En slik åpenhet forutsetter en erkjennelse av eksisterende maktforhold og synliggjøring av mulige spenningsforhold, samt et ønske om dialog for å få til dette.⁴ Som sosialantropologen Øivind Fuglerud (2001) skriver:

”Personer som møtes i inter-etnisk samhandling er ikke «nøytrale» samhadlingspartnere, de er bærere av relasjoner til det samfunnet som ligger utenfor selve samhandlingssituasjonen og som bidrar til å forme denne”.⁵

Etnisk-kulturelle forhold virker inn på individers livsløp, noe som kan føre til ekstra byrder for fremmedkulturelle. Årsaken er at innvanderens medbrakte kunnskap og kompetanse kan kjennes ugyldig i møte med etniske nordmenn.⁶ I boka *Ethnic groups and Boundaries* framhever Den norske sosialantropologen Thomas Fredrik Barth kulturtrekk som produkter av de prinsippene folk benytter seg av for å organisere sine samhandlinger med andre.⁷ Dette i motsetning til å se ytre kulturtrekk som grunnlag for ulikheter og distanse mellom grupper. Grønhaug understreker i *Fremmedarbeiderne i Norge: Etnisitet og Klasse* at enhver samhandlingssituasjon hvor ulike etniske identiteter er involvert innebærer en mulighet til å ta i bruk den sosiale kompetansen en selv sitter med.⁸ I en interkulturell samhandling domineres gjerne situasjonen av den som behersker

³ <http://www.nav.no/page?id=298> (link: introduksjonsordningen for nyankomne innvandrere).

**Kvalifiseringssenteret INN i Trondheim kommune, Røde Kors' flyktningeguide, etc.

⁴ Sigestad, 2004: 63.

⁵ Fuglerud, 2001: 119.

⁶ Ibid.

⁷ Barth, 1969.

⁸ Fuglerud, 2001: 119

gjeldende diskursen, noe som her i Norge i stor grad betyr etniske nordmenn.⁹

2.2 Hva er NAV?

2.2.1 Bakgrunn og praksis for NAV-reformen

Arbeids- og velferdsetaten overtok 1. juli 2006 de ansvarsområder og oppgaver som tidligere tilhørte Aetat (arbeidsmarkedssetaten) og Rikstrygdeverket (RTV). Dette var og er en av de største forvaltningsreformene i nyere tid. Organiseringen av det lokale kontoret (NAV-kontoret) har som mål å baseres på et forpliktende samarbeid mellom stat og kommune, nedfelt i lokale samarbeidsavtaler. Det er satt krav om samlokalisering, og inngåelse av lokale samarbeidsavtaler er hjemlet i den nye loven. Hovedmålene for NAV-reformen er å få flere i arbeid og aktivitet og færre på stønad, og dermed gjøre det enklere for brukerne å tilpasse tjenestene etter brukernes behov, samt skape en helhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning.¹⁰ Brukere som har problemer relatert til arbeid og inntekt, skal møte et samordnet tilbud kontra tilbudet vi tidligere hadde, med det som kaltes Aetat, RTV og sosialtjenesten.¹¹

På NAV-kontorene jobber ansatte fra Arbeids- og velferdsetaten og kommunen, der kommunen ved rådmannen og NAV ved fylkesdirektøren har inngått en samarbeidsavtale som beskriver hvilke kommunale tjenester kontoret skal tilby. Det varierer fra kommune til kommune hva tjenesteinnholdet i et NAV-kontor vil kunne tilby.

NAV-reformen har vært omstridt, og hvorvidt ordningen fungerer etter hensikten diskuteres jevnlig.

2.2.2 NAV Intro

Flere av de intervjuede nevner NAV Intro som en ressurs for tematikken. Kort fortalt er NAV Intro et kompetansesenter for arbeidssøkere med innvandringsbakgrunn.¹² På NAVs nettsider kan vi lese følgende:

«Intros hovedoppgaver består i avklaring og veiledning, vurdering av norskkunnskaper, gjennomføre introduksjonskurs til norsk arbeidsliv, praksisutplassering, oppfølging, kvalifisering og ikke minst være en spsialfaglig tilleggsressurs, kompetansespreder og samtalepartner for NAV lokal og eksterne samarbeidspartnere.»¹³

⁹ Fuglerud, 2001: 118-121.

¹⁰ <http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/tema/velferdspolitik/midtspalte/arbeids--og-velferdsforvaltningen.html?Id=438734>

¹¹ <http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/dok/regpubl/stmeld/20022003/stmeld-nr-14-2002-2003-/1.html?id=196557>

¹² www.nav.no/Lokalt/Sør-Trøndelag/Andre+enheter/NAV+Intro+Trondheim.1073751847.cms

¹³ Ibid.

2.2.3 NAVs samarbeid med EVO

EVO står for Enhet for voksenopplæring, og har med NAV et samarbeidsprosjekt om språkopplæring blant innvandrere. Samarbeidet har kommet som et resultat av at mange innvandrere har manglende norskkunnskaper etter mange år i Trondheim. Som det er utredet i prosjektbeskrivelsen:

«NAV ønsker gjennom samarbeid med EVO å utvikle metoder for å kunne gi mer adekvat språkopplæring til disse. Dette vil bli prosjektbasert, der intensjonen er å heve språknivået til den enkelte slik at de lettere kan forstå og gjøre seg forstått i det samfunnet de er en del av. De kan dermed også kunne ha nytte av de tiltak (arbeidspraksis og etter hvert jobb) som NAV kan bidra med.»¹⁴

2.2.4 En institusjon under press

Det er lite kontroversielt å hevde at NAV er en omstridt institusjon, med mange utfordringer – der mange av disse blir diskutert offentlig, og NAV med jevne mellomrom kritiseres via media. Dette har gjenspeilt seg også med mitt eget møte med NAV i arbeidet med denne studien.

NAV framstår for meg som et overbelastet system. NAV-ledere har per telefon og e-post vært imøtekommende, men ikke vist seg å kunne følge opp mine henvendelser. På hvilken måte de har presentert studien for sine ansatte er for meg vanskelig å si noe om; uansett konkluderer jeg med at NAV-veildere flest enten mangler motivasjon eller tid til å delta i slike intervjuer.

Kapittel 3 - TEORI

I dette kapittelet vil jeg presentere teorien jeg har brukt i de forskjellige faser av arbeidet med denne oppgaven. Kapittelet er inndelt slik:

3.1 «Religion» vs. «kultur»

En avklaring av de grunnleggende rammene for oppgaven. Oppgaven har en religionssosiologisk tilnærming til problemstillinga, og jeg plasserer den i *det kulturvitenskapelige paradigmet* til Gilhus og Mikaelsson. Jeg kommer også til å gjøre rede for at jeg har valgt å fokusere på *kultur* som meningsbærende begrep i stedet for *religion*.

¹⁴ <http://www.trondheim.kommune.no/content/1117707437/Samarbeidsprosjektet-EVO-NAV>

3.2 Interkulturell kompetanse

Utfordringene som NAV-ansatte møter i interkulturelle møter ønsker jeg å studere i lys av teorier om *interkulturell kompetanse* (også kalt *kulturell kompetanse*), med spesielt fokus på Campinha-Bacotes modell. Jeg vil også presentere teori om *interkulturell kommunikasjon* og *kultursensitivitet*.

3.3 Interkulturell kommunikasjon

Menneskene gir tekst mening når vi fortolker den. I et interkulturelt møte er referanserammene ofte svært forskjellige, og det blir desto viktigere å fokusere på at kommunikasjon er å forhandle om mening, ikke å «sende» mening. Her går jeg gjennom noen teoretiske tilnærminger til denne problemstillingen.

3.1 «Religion» versus «kultur»

I utgangspunktet har jeg hatt en intensjon om å undersøke utfordringer knyttet til NAV-ansattes møte med religiøse brukere. Dette bød på spesielt to utfordringer:

- Den ene er oppgaven med å definere i hvilken grad informantene er «religiøse» og «ikke-religiøse» – en oppgave som i seg selv, med problematikk knyttet til avgrensninger og metodikk, kunne fylt en egen masteroppgave.
- Den andre er at de færreste mennesker skiller klart mellom begrepene «religion» og «kultur» som meningsbærende og adskilte størrelser. Begrepene brukes i dagligtale vekselvis om hverandre – ikke minst når kulturelle og religiøse utfordringer problematiseres.

Jeg så det derfor som nødvendig å operere med avgrensninger og begreper som både er håndterlig for meg som skal gjøre undersøkelsen, og forståelig og anvendelig for informantene. Ved å anta et perspektiv der religion er en integrert del av kulturbegrepet, håndteres disse utfordringene på en god måte. Dette perspektivet er også forenelig med å plassere oppgaven innen et kulturvitenskapelig paradigme.

3.1.1. Kulturbegrepet

Kulturbegrepet brukes i forskjellige sammenhenger med ulike betydninger, noe som fører til uklare grenser for hva begrepet innebærer. Det er et poeng å ha forståelse om hvordan kulturbegreper kan forstås, om religionsbegrepet skal innlemmes. Sosialantropolog og forsker i kulturstudier, Øyvind

Dahl, har skissert ned fem punkter for hvordan ordet kultur kan brukes:

1. Kultur som åndsliv og produkter av slik aktivitet, både «finkultur» og «ukultur»: Litteratur, billedkunst, musikk, teater, fjernsyn og andre skapende aktiviteter.
- 2 Kultur som aktiviteter, det «utvidede» kulturbegrepet, som innebærer at det er kulturelt aspekt ved alle aktiviteter og artefakter (gjenstander): Idrett, fritidsaktiviteter, undervisning, sosialarbeid, konsum, mat, klesdrakt.
- 3 Kultur som arv og minne: Tradisjoner, kulturlandskap, kystkultur, kulturgjenstander. Det gamle er bærer av kollektiv identitet: Språk, religion, eventyr, sagn, vikingskip, stavkirker.
- 4 Kultur som livsform, som egenart i levemåter eller væremåter: Steinalderkultur, nordlandskultur, sykehuskultur, MC-kultur.
- 5 Kultur som meningsfellesskap: Mønster av mening, koder, ideer, verdier, normer, identitet.¹⁵

Kultur kan slik sees som altomfattende, og «kultur blir mer å forstå som et dynamisk felt», som oppstår i samhandling mellom mennesker.¹⁶ Å se religion som en del av kulturen innebærer å studere religionen som et kulturvitenskapelig paradigme. Dette er noe av det religionsviterne Ingvild Sælid Gilhus og Lisbeth Mikaelsson tar opp i boken *Nytt blikk på Religion (2001)*.

Jeg har ikke satt meg fore å definere begrepet kultur her. Nettopp fordi ordet vil ha forskjellige meninger for folk i ulike situasjoner er det mer interessant for meg hvordan informantene selv anvender begrepet og setter det i sammenheng. En bevissthet rundt begrepets mangfoldige og overlappende betydninger har derfor vært viktig å ta med i arbeidet.

3.1.2 Det kulturvitenskapelige paradigmet

Innenfor religionsvitenskapen er det fortsatt vanlig å studere religion med et fenomenologisk blikk, altså å se på religionen som noe adskilt fra andre kulturelle fenomener som anses å være menneskeskapt. Religionsfaget har hatt en tradisjon for særlig å være teologisk forankret; religion har ikke blitt sett som del av de *diskurser** samfunn har vært underordnet, men som noe eget.¹⁷ For å kunne vurdere hvordan mennesker kommuniserer i ulike diskurser, virker det også naturlig å se på religion som et kulturelt fenomen; som en diskurs som griper inn i, former og formes av andre små og store diskurser i disse menneskenes liv.

¹⁵ Dahl, 2001: 56.

¹⁶ Dahl, 2001: 61.

* Begrepet diskurs brukes om de overordnede tankesettene som er gjeldende i de forskjellige samfunn(slag), institusjoner og hjem. Diskurs kan sees i sammenheng og forstås som en helhet av perspektiver.

¹⁷ Gilhus og Mikaelsson, 2001: 10-11.

Gilhus og Mikaelsson skriver:

«Ut fra et kulturvitenskapelig paradigme for studiet av religion kan man forestille seg at religion eksisterer som et felt der forestillinger, praksiser og verdier hele tiden kommuniseres mellom aktører. I dette feltet er det både religiøse og ikke-religiøse aktører, og det er glidende overganger mellom dem. Poenget er at hele feltet bør bli gjenstand for utforskning.»¹⁸

Mitt ønske for studien har vært å se på menneskers interaksjon med hverandre i et interkulturelt møte. Dette kan jeg lykkes med når religion blir en del av kulturbegrepet:

«Hensikten med å flytte utforskningen av religion fra et fenomenologisk til et kulturvitenskapelig paradigme er å betrakte religion som en integrert del av kultur og samfunn. Det innebærer videre å legge vekt på studiet av mennesker i stedet for på guder; på et mangfold av kilder i stedet for ensidig på hellige skrifter; på folk flest og ikke bare på eliten; på virkelighet i stedet for en virkelighet som underforstått er mannlig; på hverdagsreligiøsitet og ikke på høytidelige og ekstreme utslag alene».¹⁹

Det kulturvitenskapelige paradigmet gjør seg gjeldende i samtale med informantene. Redegjørelsen for kulturbegrepet beskriver hvordan religionsbegrepet kan sees som en del av en større helhet/et større paradigme, og at det er problematisk å skille religion fra kulturelaterte tradisjoner i form av normer, regler, livsanskuelser og menneskelige aktiviteter.

3.2 Interkulturell kompetanse

3.2.1 Hvorfor interkulturell kompetanse?

Barth viser i *Manifestasjon og prosess (1994)* til at et menneskes kulturelle tilhørighet kan påvirke både adferd og handlingsvalg. Menneskers kulturbakgrunn bør derfor kreve spesiell oppmerksomhet av det hjelpeapparatet som innvandrerene skal møte i integreringsprosessen:

«(...) medlemskap i en etnisk gruppe må både bero på tilskrivelse og selvtilskrivelse; det må være en identitet som andre erkjenner og forholder seg til og som medlemene oppfatter som forpliktende. Bare i den grad personer føler seg som medlemmer, vil de selv handle utfra det og gjøre etnisitet til en atferdmessig realitet.»²⁰

Mye av motivasjonen for å argumentere for en bevisstgjøring omkring kulturelle forskjeller

¹⁸ Gilhus og Mikaelsson, 2001: 34/35.

¹⁹ Gilhus og Mikaelsson, 2001: 35.

²⁰ Barth, 2004: 175.

sammenfatter Schutz' slik i *Den Fremmede*:

«I hverdagslivet er mennesket kun delvist - og vi drister os til at siye untagelsesvist - interessert i en viden præget af klarhed (...) Vi er tilfredse med å have adgang til en velfungerende telefonsjteneste og spørger normalt ikke, hvordan apparatet fungerer, i alle dets enkelheder, og hvilke fysiske lover der gør funktion mulig.»²¹

Vi er fornøye så lenge tjener og omverdenen vi befinder oss i svarer til våre forventninger. Men i tverrkulturell samhandling står vi i fare for, bevisst som ubevisst, at disse forventningene ikke blir innfridd.

Interkulturell kompetanse er et hyppig anvendt begrep i litteraturen, og det overlapper i stor grad Campinha-Bacotes modell for *kulturell kompetanse*. I et såkalt kulturmøte trengs en kompetanse som favner bredere enn ordinær sosial og samfunnsmessig kompetanse, og det er dette Dahl kaller interkulturell kompetanse:

”Med begrepet interkulturell kompetanse vil vi forstå evnen til å kommunisere hensiktsmessig og passende i en gitt situasjon i forhold til mennesker med andre kulturelle forutsetninger.”²²

Som Dahl påpeker handler det ikke om hvorvidt en betingelsesløst skal tilpasse seg en annen diskurs, men det å møte hverandre på hverandres premisser. Altså vil det være like hensiktsmessig å tydeliggjøre sine egne forutsetninger og perspektiver samtidig som en søker å skaffe seg kunnskap om den fremmedes kulturtradisjon.²³ Barth skriver i *Manifestasjon og Prosess*:

”For å oppdage mening i andres verden må vi – i motsetning til mye av samtidens antropologiske metoder fra Claude Lévi-Strass til Clifford Geertz – alltid knytte sammen en bit kultur og en aktør som bærer med seg sine spesielle erfaringskonstellasjoner, kunnskaper og orienteringer.”²⁴

Barth peker her på *kunnskapssosiologi*; hvordan vi kan forstå de kulturelle strømmene ved å identifisere de sosiale prosessene der disse strømmene påvirker hverandre – noen ganger med sammenblanding, gjensidig forvrengning eller til og med sammensmelting.²⁵

²¹ Schutz, 2005: 185.

²² Dahl, 2001: 175.

²³ Dahl, 201: 175- 176.

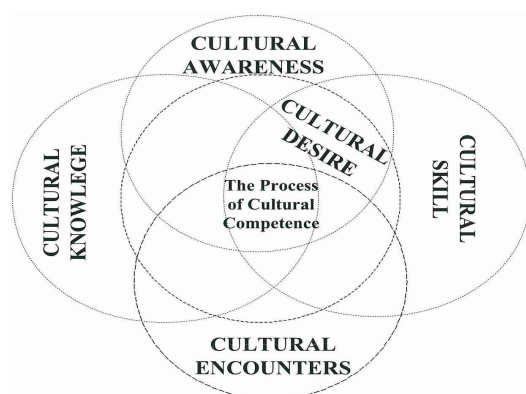
²⁴ Barth, 1996: 120.

²⁵ Barth, 1996: 119.

Høy interkulturell kompetanse letter ifølge flere arbeidet med mennesker som tilhører nasjonale minoriteter. Sosionom Naushad Ali Qureshi skriver i *Profesjonell kultursensitivitet framfor faglig etnisentrisme (sic.) (2005)*, at kulturkompetanse består i både å tilegne seg fakta-kunnskap om andres kulturer, og å kunne se at andres kulturmønstre kan ha verdier som for mennesker i disse kulturene er meningsbærende.²⁶ Tore Lindholm belyser den samme problemstillingen i *Kultur, Verdier og Menneskerettigheter (2001)* ved å se på hvorvidt menneskerettighetene er ”typisk vestlige” verdier, og om internasjonal hegemonisering av og juridisk forrang for disse verdiene vil kunne skape konflikt med den delen av verden som har andre verdensanskuelser.²⁷ Kunnskap skal bidra til at man ikke konkluderer med at vår livsverden er den eneste riktige. Det betyr ikke nødvendigvis at man må akseptere alle forskjeller, men en bevissthet omkring problemstillingen vil gjøre oss mer kompetente til å forstå det ukjente og uvante²⁸

3.2.2 Campinha-Bacote og The Process of Cultral Competence

For Campinha-Bacote består begrepet kulturell kompetanse av fem dimensjoner: Cultural awareness, cultural knowledge, cultural skill, cultural encounters og cultural desire.



Figur 1.

The process of Cultural Competence

3.2.2.1 Cultural awareness - *kulturell bevissthet*

«This process involves the recognition of ones's biases, prejudices, and assumptions about individuals who are different.»²⁹

²⁶ Qureshi, 2005: 269.

²⁷ Lindholm, 2001: 77.

²⁸ Qureshi, 2005: 269-270.

²⁹ Cambiha-Bacote, 2002: 182.

Campinha-Bacotes beskrivelse av kulturell bevissthet finner gjenklang hos Schutz, som viser til hvordan et menneske som fødes eller oppdras i en gruppe automatisk vil anerkjenne kulturmønsterets standardiserte orden. Denne standardiserte ordenen fungerer som en fortolkningsmodell for hvert enkelt menneske, og brukes aktivt når vi skal forstå verden rundt oss. Det som ikke passer inn i denne fortolkningsmodellen blir for oss fremmed.³⁰ For Malvin Torsvik innebærer begrepet kulturell bevissthet:

- Bevissthet om eget kroppsspråk. For å øke sin egen kompetanse vil spørsmålet “hvordan virker jeg på andre?” være nyttigere å stille seg enn “hvordan oppfatter jeg andre?”.
- Bevissthet om egen forutinntatthet. Den enes livsanskuelse er verken mer eller mindre riktig enn de andres; denne bevisstheten gjør deg i stand til å innse at en situasjonen eller handling ikke betydde det du først trodde.³¹

«Without being aware of the influence of one's own cultural values, there is a risk that health care providers may engage in cultural imposition.»³²

3.2.2.2 Cultural knowledge - *kulturell kunnskap*

Dette betegner kunnskap om samfunnet du befinner deg i, som for eksempel «*hva skjer hvis jeg blir syk, hvis jeg ikke har penger*», og så videre. Mye av denne kunnskapen kan vi lese oss til, og begrepet peker kanskje særlig på at vi kan øke vår kunnskap om den andres religion, (livs)historie, geografi, etnografi, språk og skikker.³³

En innvandrers slik Schutz beskriver det nødvendigvis stille spørsmål ved nesten alt som en ny kultur representerer. Sett fra en fremmeds synsvinkel har det nye samfunnets kultur sin egen historie. Denne er selvsagt tilgjengelig for innvandrerens, men den er aldri blitt en integrert del av hans liv på samme måte som hans egen gruppes kultur er. Dette betyr at hans kulturkompetanse – som stammer fra hans opprinnelige hjemmegruppe – vil være et produkt av en uavbrutt historisk utvikling og et element i hans liv.³⁴ Den fremmede begynner derfor i større eller mindre grad å tolke sitt nye miljø ut fra den referanserammen som har fulgt ham fra hans opprinnelige hjemland. En slik tolkning og tilnærming vil vise seg å være mangelfull.³⁵ For å forstå og kunne tolke hverandres

³⁰ Schutz, 2005: 186/187.

³¹ Torsvik, 2010.

³² Campinha-Bacote, 1999:204

³³ Torsvik, 2010.

³⁴ Schutz, 2005: 188-189

³⁵ Schutz, 2005: 189.

reaksjoner trengs det kunnskap om hverandre. Det er med kunnskap vi lærer å se verden fra ulike kulturelle perspektiver³⁶:

«One of the most important concepts for understanding client's behaviors is to understand their world views».³⁷

3.2.2.3 Cultural skill - kulturelle ferdigheter

Kulturelle ferdigheter er kunnskapen om hvordan den du møter oppfatter seg selv i verden. Det handler om å samle inn relevant informasjon for å kunne forstå sosiale koder og kroppsspråk. For eksempel kan kroppen i den hinduistiske kulturen oppleves som tett knyttet til resten av universet. Likedan blir sykdom i enkelte afrikanske kulturer ofte sett på som straff for tidligere gjerninger. Man spør seg «*hvilken makt har kastet denne forbannelsen over meg?*»³⁸ Tar vi et steg inn i *de andres* livsverden kan betydningen vise seg å ha en helt annen mening enn først oppfattet.³⁹ Eide og Eide sammenfatter det slik i *Kommunikasjon i relasjoner*:

"Man har lettere for å oppfatte hva den andre føler og tenker når man har presis kunnskap om den andres tilstand og situasjon og er faglig skolert på området".⁴⁰

Kunnskap om mennerskers kulturbakgrunn kan være slik kunnskap, men også hva de har opplevd før de møtet med den nye kulturen, for eksempel krig, tap, sorg, og så videre. Den kulturelle ferdigheten handler dels om å skape mening ut av erfaring og lærdom. Barth poengterer hvordan en handling eller tradisjon kan misoppfattes av folk fra andre kulturer når den blir tolket kun ut fra sin egen internaliserte diskurs. Dette underbygges av det Campinha-Bacote legger i begrepet, at det er med de kulturelle ferdigheter vi skal unngå å gjøre den feil at man trekker slutninger om at det ikke eksisterer forskjeller fordi vi ikke umiddelbart kan oppfatte eller se de.⁴¹ Campinha-Bacote refererer selv til Buchwalds begrep *cultural blind spot syndrome*:

«Cultural blind spot syndrome is when health care providers assume there are no cultural differences or potential barriers to care because the clients look and behave much the same way they do.»⁴²

³⁶ Campinha-Bacote, 1999: 204.

³⁷ Campinha-Bacote, 1999: 204.

³⁸ Torsvik, 2010.

³⁹ Barth, 1996: 121-122.

⁴⁰ Eide og Eide, 2007: 42.

⁴¹ Campinha-Bacote, 1999: 204.

⁴² Ibid.

3.2.2.4 Cultural encounter - *det interkulturelle møtet*

Det interkulturelle møtet omfatter i denne modellen det følelsesmessige aspektet ved møter mellom mennesker; empati og sosial kompetanse som sådan er nødvendig for å ha kompetanse også i interkulturelle møter. Dette innebærer en sensitivitet for verbale og ikke-verbale forskjeller mellom kulturene som møtes, og at man etterstreber å forstå og forholde seg til ulikhetene som eksisterer også innad i grupper. Som Campinha-Bacote viser til:

«This is because of intra-ethnic variation, which refers to the fact that there is more variation within a cultural group than across cultural groups.»⁴³

Ut fra denne tilnærmingen har man også større mulighet for å lykkes, for å unngå negative opplevelser i form av misforståelser:

«Health care providers must realize that their good intentions and usual non-verbal communication styles sometimes can be interpreted as offensive and insulting to specific cultural groups.»⁴⁴

3.2.2.5 Cultural desire - *motivasjon til kulturell åpenhet*

Campinha-Bacote legger vekt på at du må uttrykke et genuint ønske om å nærme deg den andre. Hun skiller mellom “må engasjere seg” og “vil engasjere seg”, og peker på at man må vise omsorg og dedikasjon overfor den andre:

“People don’t care how much you know, until they first know how much you care.”⁴⁵

Cultural Desire omfatter også en kulturell ydmykhet: I arbeidet med kulturelle minoritetsgrupper handler det å være nysgjerrig på andre, og å vise at vi ønsker å hjelpe. Spørsmål som “kan du vise meg...?”, “kan du forklare meg...?” og “har du noen forslag...?” er måter å vise imøtekommenhet på. De vil kunne lette kommunikasjonen mellom to parter som tilhører forskjellige diskurser. Den åpenheten det her er snakk om, omfatter slik sett også de øvrige punktene i illustrasjonen.⁴⁶ Uten den kulturelle åpenheten og en drivkraft til å forstå, er det vanskelig å tilegne seg en kulturell kompetanse innen de øvrige dimensjonene av kulturell kompetanse.

⁴³ Campinha-Bacote, 1999: 205.

⁴⁴ Ibid.

⁴⁵ Ibid.

⁴⁶ Torsvik, 2010.

3.2.3 Kultursensitivitet

I boken *Kultursensitivitet (2008)* gjør antropolog Ragnhild Magelssen rede for hvordan det i et flerkulturelt samfunn er viktig med kunnskap om kultur, og kunnskap og forståelse om våre holdninger og handlinger. Hun legger også vekt på at selve bevisstheten om hvorfor vår forståelse av andre er viktig er av betydning.

Undersøkelser om møter mellom helsearbeidere og pasienter med innvandrerbakgrunn viser at de strever når de møter hverandre. Disse møtene blir gjerne kalt *kulturkollisjoner*. Målsettingen til Magelssen er å forebygge slike kollisjoner ved å heve kompetansen hos helsearbeidere, både når det gjelder innvandreres og vår egen kultur.⁴⁷ Det er rimelig å anta at problemstillingene og utfordringene som Magelssen tar opp ikke bare finnes mellom helsepersonell og pasienter, men like gjerne på et NAV-kontor.

Qureshi skriver om hvordan kultur kan brukes som en samspillsprosess og som felles plattform, og hvordan det er like uheldig å være kulturblind som å overfokusere på den andres – klientens/ pasientens kultur, som å overfokusere på seg selv.⁴⁸

Innvandrerens møte med et nytt samfunn kan føles utrygt, derfor vil interkulturell kommunikasjon være en utfordring i møte med nasjonale minoriteter. Eksempelvis kan personer som er vant til å leve i tettere relasjoner finne det vanskelig å akseptere at utenforstående blander seg inn i personlige forhold og i familiens indre anliggender. Dette kan medføre en stor utfordring for de profesjonelle.⁴⁹

Problematikken finner vi også adressert hos sosiolog Erving Goffman. Han viser til hvordan idealisert opptreden trer frem i de forskjellige grupper og samfunn, og hvordan opptreden kan formes, gi innsikt og forventninger der den fremføres.⁵⁰ Det er denne opptreden som må læres i et møte med det ukjente. Uvitenheten kan fremtre som feilaktige konklusjoner om den andre. Som Schutz forklarer i essayet *Den fremmede*:

«Den fremmede kades utakknemlig, fordi han ikke vil anerkende, at det kulturmønstret, han er blevet tilbudt, gir ham ly og beskyttelse. Men disse mennesker forstår ikke, at den fremmede i overgangsfasen overhodet ikke betagter det mønsteret som beskyttende tilfluktssted, men som en

⁴⁷ Magelssen, 2008.

⁴⁸ Qureshi, 2005: 263-265.

⁴⁹ Qureshi, 2005: 265-266.

⁵⁰ Goffman, 1974: 37.

laberynt, i hvilken han fuldkommen har mistet all orienteringen.»⁵¹

Sosialantropolog Thomas Hylland Eriksen, på sin side, peker på at definisjonsmakten ligger hos etniske nordmenn, men at den blir utfordret i møter med alternative tolkninger av bestemte situasjoner.⁵² Dette problematiseres ytterligere når det sees i sammenheng med hva Fuglerud viser til: At mye av den forskning som er blitt gjort i Norge om nasjonale minoritetsgrupper har som utgangspunkt at medlemmene av de enkelte minoritetene tenker likt og lever på samme måte. Eksempelvis vil dermed et mediabilde av innvandrere som problematiske og kriminelle kunne bidra til å farge nordmenns syn på innvandrerene.⁵³

Sentralt i forståelsen av kulturell kompetanse er betydningen av å forstå likhetene mellom deg selv og den andre, like mye som forskjellene, og evnen til å ikke umiddelbart tolke de oppfattede forskjellene innenfor rammene av dine egne kjente diskurser (cultural awareness). Kultursensitivitet i en slik ramme vil da være å ha kunnskap nok om den andre til å gjøre kvalifiserte antakelser om når "kulturkollisjonen" inntreffer; når de forskjellige diskursene partene bærer med seg fører til at meninger gir feilaktige tolkninger.

I sitt arbeid støter profesjonelle på både nye og kjente utfordringer i arbeidet med minoritetsgrupper. Når vi vurderer andre, er det på bakgrunn av våre bevisste og ubevisste internaliserte forestillinger om andre som vi tilegner oss gjennom omgivelsene. Sosionom Naushad Ali Quershi viser til hvordan det gjennom å konstruere klare grenser mellom «oss» (etniske nordmenn) og «dem» (innvandrerene), etableres likheter og forskjeller.⁵⁴ Dette kan føre til at profesjonelle også blir unødvendig opptatt av kulturforskjeller og kulturkonflikter, altså at de overdriver forskjellene. Profesjonelle kan slik bli mer opptatt av personers ytre kjennetegn enn selve problemet.

3.2.3.1 Begrepet makt

Det offentlige vil alltid måtte forstås som autoritært, selv uten at det offentliges ansatte nødvendigvis selv anser seg som makthavere. I et interkulturelt møte innenfor en institusjon der brukere, vil muligens maktbalansen oppleves enda mer ubalansert i et interkulturelt møte. Filosofen Michel Foucault anser maktbegrepet som en del av de ulike diskurser som samfunnet stadig er underordnet. Hva som et sted kan uttrykkes eller gjøres problemfritt, kan andre oppfattes som galt.⁵⁵

⁵¹ Schutz, 2005: 199.

⁵² Hylland Eriksen, 2001: 57.

⁵³ Fuglerud, 2001: 130-131.

⁵⁴ Ibid

⁵⁵ Foucault, 1999: 9-10.

I en (offentlig) institusjon regjerer ulike diskurser som er mer eller mindre kjente for brukere. Når brukeren i tillegg ikke er oppvokst i landet hun/han befinner seg i, er det naturlig å anta en viss usikkerhet i sitt møte med de ulike institusjoner.

3.3 Interkulturell kommunikasjon

I den grad man kan trekke klare skillelinjer mellom forskjellige kulturer, kan ulike kulturer sies å være forskjellige diskurser. Kjennskap til de gjeldende institusjonenes diskursive praksiser, innebærer nødvendigvis kjennskap til diskursene som utgjør institusjonene - «ytre» og «indre» - og diskursene som institusjonene bidrar til.

Dette aktualiserer begrepet interkulturell kommunikasjon, der partene ikke bare må ta hensyn til de ordinære utfordringene språklig samhandling kan by på, men der også møtet mellom ulike språklige utgangspunkt og forskjellige kulturelle perspektiver/forforståelser byr på utfordringer.

3.3.1 Språk som prosess

Dahl poengterer at kun *meldinger* kan kommuniseres, ikke *meninger*. Det er altså menneskene som gir meldingene mening i vår fortolkning av dem. Det vil i et interkulturelt møte kanskje være desto viktigere å fokusere på at kommunikasjon er å forhandle om mening, ikke å «sende» mening.⁵⁶ Om vi for enkelhets skyld kaller partene i en samtale for sender og mottaker, vil mottaker aldri uten videre forstå den meningen senderen prøver å formidle. Det er kun meldinger som utveksles. Det vil derfor være sentralt å fokusere på begreper som *å forstå* og *manglende forståelse*. Å forstå vil ifølge Dahl si å kunne koble den andres tegn (ord, språk, kroppsspråk og handling) sammen med et tilsvarende tegn fra ens egen erfaring/*forståelseshorisont*.

I boken *Helsearbeid i et flerkulturelt land* viser Ingrid Hanssen til språkets kompleksitet. Hanssen har blant annet yrkespraksis som sykepleier fra De Forente Arabiske Emirater, har arbeidet både teoretisk og praktisk innenfor feltet, og har produsert en doktorgradsavhandling om praktiske og etiske utfordringer på området innen helsevesenet.⁵⁷ Hanssen skriver:

«(...) Det vil si at man kan ikke bare kjenner det aktuelle språkets gloser eller ord, men også reglene for god takt og tone mellom mennesker som samhandler, og har nok kjennskap til samfunnet og dets sosiale struktur og kulturelle særtrekk til å forstå hva det snakkes om».⁵⁸

⁵⁶ Dahl, 2001: 38-40.

⁵⁷ Hanssen, 2005.

⁵⁸ Hanssen, 2005: 43.

I et flerkulturelt møte bør vi altså ta høyde for at begreper brukes i overført betydning og ikke bare skal kunne oversettes eller forstås direkte. Dette illustrer den franske forfatteren og teatermannen Antonin Artaud med sitatet: «*Jeg har lært meg ordene, de har vist meg tingene*». Idet et menneske ikke behersker språket de er nødt til å kommunisere med mister de mye makt over de enkelte situasjoner. Den franske sosiologen Pierre Bourdieu påpeker:

“Language is not only an instrument of communication or even of knowledge, but also an instrument of power. A person speaks not only to be understood but also to be believed, obeyed, respected, distinguished.”⁵⁹

Våre forutsetninger for å forstå hverandre ligger i språket, og vi må stadig tolke ordenes mening. Som filosof Finn Collin skriver: «[språket refererer] til de talendes forestillinger, som imidlertid er ganske amorfe.(...) Det er språket selv, som utformer tankekategoriene.»⁶⁰ Man kan altså ikke ta for gitt at for eksempel begrepet religion blir forstått likt av alle. Heller ikke innad i en gruppe som tilsynelatende har en felles begrepsforståelse; og det er nettopp dette som er poenget. Språklige betydninger kan derfor aldri bli endelig fastlagt.⁶¹ Dette er selvsagt også en utfordring i en studie der man vil avdekke hva religion og religiøsitet betyr for en gruppe mennesker. Det kan ikke uten videre spørres hva religion betyr for et menneskes liv uten å avdekke hva religionsbegrepet for dette mennesket faktisk defineres som.

Det er flere forhold som kan gjøre vår forståelse av hverandre vanskelig. Særlig tydelig er det nok i møter mellom forskjellige kulturer, men også innad i en kultur. I en samtale vil det alltid være et overordnet mål å få en etablering av en felles forståelse. Ved flere hverdagslige gjøremål og samtaler er dette ikke en problemstilling folk flest må ta særlig hensyn til, og samhandlingen foregår relativt uproblematisk. Situasjoner der diskurser kommer i konflikt med hverandre er enkelte ganger likevel uunngåelig. Dermed blir deltagerens behov for tilbakemeldingssignaler desto viktigere, og en tilbakemeldingsrespons av typen ja, hnh og akkurat blir kanskje ikke tilstrekkelig for at samtalen skal kunne fortsette. Dette fordi disse signalene ikke er eksplisitte uttrykk for reel forståelse fra en deltagers side, men heller et kommunikativt signal som hevder forståelse.⁶² I et slikt tilfelle er det derfor viktig å be om en tydeligere bekreftelse fra samtalepartneren ved å legge til

⁵⁹ Bourdieu, 1977: 648.

⁶⁰ Collin, 2003: 101.

⁶¹ Collin, 2003: 102.

⁶² Svennevig, 2009: 84.

påheng av typen: ...ikke sant?... ...forstår du?... et cetera.⁶³ Slik pålegges samtalepartnerne å ta et standpunkt i forhold til den videre utviklingen i samtalen.

En kommunikasjonssituasjon består av gjensidige tilbakemeldinger og tolkninger. Men ikke bare ordene som blir ytret påvirker samhandlingen. En prosessmodell som illustrerer det sosiale samhandlingsspillet vil kunne vise til flere lag av elementer som påvirker flyten i kommunikasjonssituasjonen mellom to eller flere parter. Dette står som motsetning av en lineær kommunikasjonsmodell, som kun viser til «sender» og «mottaker», der melding blir sendt fra A til B. Men realiteten er at konteksten består av en mengde elementer – mennesker og møblers plassering i rom, tekstens tvetydighet, kroppsspråk, bevisste så vel som ubevisste tegn – som alle bidrar til å forme menneskers kommunikasjon med hverandre.

3.3.2 Ikke-språklige tegn

Den ikke-verbale responsen i en samtale uttrykker og gir oss inntrykk av underliggende følelser og holdninger. Våre ikke-verbale responser viser samtalepartnerne at vi hører og forstår, og den kan brukes til å motivere den andre. Ansiktsuttrykk, blikk, kroppsspråk/gestikulasjon, fysisk nærhet/avstand og berøring kommuniserer mye i en samhandlingssituasjon. utfordringer oppstår om for eksempel det verbale og det ikke-verbale oppfattes som inkongruent. De ikke-verbale signalene er flertydige og ofte vanskelige å fortolke.⁶⁴

Ansiktet beveger seg i takt med de ord og følelser vi ønsker å formidle. Men ansiktsuttrykkene er til tider så impulsive at bevisstheten ikke klarer å reagere, og kan slik formidle uønskede tegn.⁶⁵ Likevel er det gjennom ansiktsuttrykk vi kan dobbelsjekke samtalepartneres indikerte mening mot de ord som uttrykkes; menneskers ansikt gir oss en verdifull mulighet til å avdekke inkongruens mellom ordene og ansiktsbevegelsen, og slik kunne oppklare eventuelle misforståelser eller usannheter.⁶⁶ Det er i ansiktet vi søker etter bekreftelse på responsen, men siden denne ofte kan tolkes flertydig, kan det være av interesse å øve på å tone ned sine umiddelbare reaksjoner.⁶⁷ Blikket er gjerne det første som møter oss i kontakt med nye mennesker, men tradisjonen for hvordan blikket eller øyekontakt aktivt brukes, varierer fra kultur til kultur. Selv innenfor den

⁶³Svennevig, 2009: 84.

⁶⁴Eide og Eide, 2007

⁶⁵Lindseth, 2009:1 73-175.

⁶⁶Eide og Eide, 2007: 202.

⁶⁷Eide og Eide, 2007: 202/203.

vestlige kulturen kan vi finne variasjoner, slik som at det i USA har vært mer vanlig med intens blikkontakt enn i Europa. Beveger vi oss til asiatiske strøk vil direkte og vedvarende blikkontakt gjerne kunne oppfattes uhøflig.

Dette kan være relevant viten i et interkulturelt møte, siden folk med vestlig bakgrunn opplever samtalepartnere som mer troverdige når de ser oss inn i øynene i en samtale. Kroppsspråk uttrykker (akkurat som underkategorien ansiktsuttrykk) følelser og holdninger i forhold til de ord som blir uttrykt. Men vi bruker kroppsspråket forskjellig.⁶⁸ Enkelte kan nesten ikke sitte i ro, mens andre så vidt vil røre på seg, og denne bruken av kroppsspråk er ofte miljø- og kulturelt betinget.

Berøring og fysisk nærhet oppleves forskjellig. For noen vil en klem være godt og trygt, og til og med oppfattes som en høflig tilnærming i enkelte situasjoner. For andre vil den samme type klem føles som et overtramp til intimsfæren. Berøring kan være med på å formidle at vi ønsker oppmerksomhet og ønsker å innlede en samtale, men også kontakt, sympati eller støtte. Av andre kan fysisk kontakt anvendes som maktstrategi.⁶⁹ Som Hilde og Tom Eide skriver i *Kommunikasjon i relasjoner (...): "Å ta på den andre kan være en måte å stille seg i en ovenfra og ned- posisjon på."*⁷⁰

Med en bevisstgjøring omkring de forskjellige lagene ikke-verbal kommunikasjon består av kan vi spørre oss: Samsvarer vår ikke-verbale kommunikasjon med den situasjonen vi befinner oss i? Gjennom en bevisstgjøring kan vi bedre forstå oss selv og våre samtalepartnere. I et flerkulturelt møte vil bevisstgjøringen kunne hjelpe til med å avdekke misforståelser og forutinntatthet.

3.3.3 Bruk av tolkeformidlere

I enkelte tilfeller vil behovet for tolk vise seg å være aktuelt for å kunne samhandle. Dette er blir i flere anledninger tatt opp i intervjuene. Jeg finner det derfor nyttig å redegjøre kort for de utfordringene dette kan medføre.

Doktoravhandlingen med tittelen *Tolken som redskap eller kulturinformant (...)* av Kjersti Ørvig tar blant annet for seg hvordan samhandlingen mellom to parter av ulik kulturell bakgrunn framtoner seg når det er en tolk til stede. Ørvig viser til at i flere situasjoner der fagfolk møter en ikke-etnisk

⁶⁸Eide og Eide, 2007: 2008/2009.

⁶⁹Eide og Eide, 2007: 210/211.

⁷⁰ Eide og Eide, 2007: 211.

nordmann kunne det vært behov for tolk i samhandlingen, men at mangel på kunnskap og tradisjoner i tolkebruk kan føre til usikkerhet om hva et samarbeid med tolk innebærer. Det kan dessuten være en utfordring i seg selv at tolk og fagpersonell mangler kulturkunnskap om tredjeparten (som tolkes).⁷¹ Ørvig fokuserer i denne sammenhengen på selve samhandlingsaspektet i et slikt møte, altså på den ikke-verbale delen av formidlingen; kroppens plassering i rommet, kroppsstilling, blikk, gester, ansiktsuttrykk, statuser og grad av deltagelse.⁷² Hun skriver:

«Ansikt-til-ansikt-samhandling er mer enn en ren verbal formidling. Hvis et mål med tolkesamtalen er at partene v.h.a. tolkens formidling skal være i stand til å etablere en felles forståelse, slik at partene kan samhandle, kan en ikke se bort fra viktige informasjonskilder som blikk, mimikk, gester, posisjoner, status etc. Disse aspektene har ingen "tolk", men skal bygge opp under tolkens tolkninger – og deltagernes fortolkninger av disse.»⁷³

Ørvig poengterer at der samtalepartene ikke selv har anledning til en verbal sjekk av forståelsen av budskapet, vil de nevnte informasjonsskildene spille en ekstra stor rolle. Tolken kan også oppleve et dilemma angående forventningene til sympati, spesielt om klient og tolk har samme kulturelle bakgrunn.⁷⁴ Ørvig utfyller videre: «(...) *For sosialarbeidere er noe av det samme dilemma forankret i kravet om å yte både hjelp og kontroll/likebehandling.*»⁷⁵

Å videreformidle kroppsspråket for en tolk vil ikke nødvendigvis kunne gjøres med hell. Det er avhengig av hvorvidt tolken ser det som relevant eller i det hele tatt mestrer en videreformidling av dette. Derfor vil det være relevant for partene å selv være bevisst de ikke-verbale elementene i en samtale. Kroppsspråk og ansiktsuttrykk er ofte lettere å forstå enn tillærte tegn som er sosiale betingete koder. Et eksempel: I Norge gir vi tommelen opp for gi positiv tilbakemelding. I enkelte andre kulturer betyr dette tegnet det samme som å «gi fingeren» i Vesten.

⁷¹ Ørvig, 2007: 6-7.

⁷² Ørvig, 2007: 9-10.

⁷³ Ørvig, 2007: 11.

⁷⁴ Ørvig, 2007: 29.

⁷⁵ Ørvig, 2007: 29.

Kapittel - 4 Metode

4.1 Forskningsperspektiv

Perspektivet jeg har anlagt i denne oppgaven er sosiologisk fenomenologi, med vekt på Schutz' relevansstruktur.

Fordelen med et sosiologisk fenomenologisk blikk er muligheten til å undersøke informantenes perspektiv. Det har tidligere vært stor vekt på å se det interkulturelle møtet i lys av brukere/pasienter, jeg har med bakgrunn i dette sett det som interessant å se på hvordan de ansatte opplever dette møtet – og slik belyse deres side, sett opp mot institusjonen NAV som helhet.

4.1.1 Fenomenologi

Det finnes ulike måter å forstå begrepet fenomenologi på. Som tidligere nevnt har det innen religionsvitenskapen vært vanlig å med en forskningsfenomenologisk tilnærming til fagfeltet.

Med det kulturvitenskapelige paradigmet som mitt utgangspunkt gjør fenomenologien seg gjeldende med en litt annen valør: Oppgavens målsetning om å la tekstene få tale for seg selv er en fenomenologisk tilnærming. Fenomenologi vil her forstås som den vi finner hos grunnleggeren av den fenomenologiske tankegang, Edmund Husserl. Gilhus og Mikaelsson skriver:

«Husserls bærende ide er at all menneskelig bevissthet er rettet mot et objekt og at struktureringen av verden kommer fra oss selv: Vi konstruerer selv objektene og strukturer universet. (...) Husserls fenomenologi dreier seg om å beskrive og analysere erfaringer og undersøke deres natur. Dette impliserer å analysere spesielle fenomen, undersøke det som gjør at fenomeneene er det de er (deres essens), betrakte deres fremtredelsesformer, og se hvordan de skapes i bevisstheten, forsøke å se objektene forutforståelse, og endelig, tolke fenomenenes betydning.»⁷⁶

Det blir poengtert at denne måten å tilnærme seg kunnskap på er vanskelig å få tak på og enda vanskeligere å anvende.⁷⁷ Det blir også påpekt at den kan anvendes som «inspirasjon til å lage sine egne metoder for å studere religiøse mennesker og deres meningsystemer».

I det store og det hele handler mye av fenomenologien å finne essensen av noe. Mange av de fenomenologiske retningene overlapper, og dette kan til tider virke mer forvirrende enn oppklarende

⁷⁶ Gilhus og Mikaelsson, 2001: 48.

⁷⁷ Ibid.

mht. en metodisk framgangsmåte. Jeg finner det derimot nyttig å anvende fenomenologien som et overordnet system for å etterstrebe essensen i materialet.

4.1.1.1 Sosiologisk fenomenologi

Den sosiologiske fenomenologien har gjerne Schutz som utgangspunkt – Schutz bearbeidet Hussslers fenomenologi, og ga grunnlaget for fenomenologisk sosiologi. Schutz ser særlig på hvordan aktører skaper og konstruerer sin sosiale virkelighet.⁷⁸ Men den sosiologiske tilnærmingen til fenomenologien har man mulighet for å få fatt i aktørenes egen definisjon av ulike situasjoner, for å kunne beskrive hvordan mening blir gitt til situasjoner i dagliglivet.

Med det fenomenologiske utgangspunktet er målet i størst mulig grad å la teksten tale for seg; ytringene skal til en hver tid skal respekteres i form av sin opprinnelighet. Også hermeneutikken og forforståelse vil gjøre seg gjeldene, i den grad at all vår bevisstgjøring om både vår egen og om informantens forforståelse preger avhandlingens funn. Formålet er altså i første omgang å la de transkriberte tekstene selv belyse problemstillingen jeg ønsker å undersøke. Det er innholdet og hvordan de ulike temaene aktualiseres og forstås som, som skal si noe om problemstillingen.

4.1.2 Schutz' relevansstruktur

Alfred Schutz er en av de betydningsfulle teoretikerne innen sosiologien, og hans forskningsståsted er fenomenologisk. Siden min undersøkelse også har et fenomenologisk utgangspunkt, er det nærliggende å ta i bruk Schutz' begrepsapparat; med sin relevansstruktur peker han altså på hvordan perspektivene eller diskursene i et system bidrar til perspektivene til medlemmer av institusjonen – deres *livsverden* – og hvordan livsverdenen kommer til uttrykk*. Denne innsikten vil være nyttig både for å forstå det hver enkelt informant sier, og for å forstå informantenes tekster sett opp mot hverandre.

Det er av betydning at begrepet *livsverdenen* utdypes: Begrepet livsverden oppstod i den fenomenologiske tradisjonen med utgangspunkt i Husserls filosofi. Livsverden tilsvarer den enkeltes grunnleggende virkelighet og danner utgangspunktet for en felles forståelse og oppfatning av bestemte forhold hverdagen. Begrepet er særlig brukt av sosiologen Jürgen Habermas, og livsverden kan eksempelvis forklares med å vises til den vestlige kulturen, som er oppsplittet i ulike

⁷⁸ Schutz, 2005.

* Begrepet *Livsverden* blir av Schutz videreført og transformert til hverdagslivets verden som er å forstås som den intersubjektive verden og ikke hver enkelts individuelle, som både er en scene og gjenstand av våre handlinger og interaksjon med hverandre (hverdagslivets sosiologi, 2005: 12). Det er imidlertid

undersystemer (undersystemer er de ulike regler og normer som er gjeldende i hos ulike samfunnsgrupper og institusjoner), der de ulike *systemverdener* inkludert systemet av økonomi og regler, representerer en egen adskilt kategori. Når systemverdenen med sine krav til effektivitet og kontroll griper inn i livsverdenen, snakker Habermas om at det skjer en kolonisering. Systemverdenens idealer kan da ta over og invadere de mest sentrale verdiene som livsverden representerer. I en (saks-)behandlingsprosess kan det påvirke forholdet mellom den profesjonelle og brukeren, når den profesjonelle har en type oppfatning og verdier som blir styrende.⁷⁹ Denne problemstillingen er kanskje enda mer aktuell i et interkulturelt møte, da også hvor to forskjellige kulturelle diskurser møtes. I denne oppgaven vil livsverden omtales som nettopp dette; individenes samlede forståelse og bevissthet av de ulike diskurser vi omgir oss av.

For å kunne undersøke menneskers livsverden, må man se på Schutz' anvendelse av begrepet *relevans*. Schutz mener at måten vi sorterer gjenstander, fenomener og hendelser rundt oss bestemmes av hvilken relevans vi tillegger ting og fenomener. Videre brukes begrepet *relevansstruktur* som en måte å se hva det er som framstår som viktig og mindre viktig i en persons livsverden. En persons livsverden består av mange slags inntrykk, erfaringer og perspektiver; gjennom å se på relevansstrukturen – med utgangspunkt i hva informantene selv sier – kan man si noe om hvilke som gjør seg mest gjeldende for personen (i en gitt situasjon)⁸⁰. Menneskers relevansstruktur står i en gjensidig dialog med omverden, og relevansstrukturen vil reflektere diskursene et menneske tar del i.⁸¹

I min undersøkelse er jeg, i tillegg til utfordringene som informantene selv aktualiserer, særlig interessert i å finne spor av den institusjonelle diskursen: NAVs perspektiv(er). Hvilke tema snakker informantene likt om, og hvilke tema svarer de avvikende om? Kan dette si noe om den institusjonelle påvirkningen eller diskursen (eller sier det noe om den generelle samfunnsdiskursen)? Der informantene *ikke* aktualiserer det samme (eller der de aktualiserer lignende tema, men med svært forskjellig uttrykksform), vil det kunne vurderes som at det uttrykte i liten grad henger sammen med den institusjonelle diskursen.

Relevansstrukturen er med på å sette fokus på hva mennesker aktualiserer og forstå. For å kunne sette informantenes respektive livsverdener i sammenheng med institusjonen de er en del av, må de

⁷⁹ Sigestad, 2004: 63.

⁸⁰ Schutz, 2005: 61.

⁸¹ Schutz, 2006: 65-66.

settes i sammenheng med hverandre. For å kunne si noe om den institusjonelle diskursen, må altså informantenes ytringer sammenlignes.

4.2 Datainnsamling og materiale

For å samle inn materiale fra informantene har jeg brukt kvalitativt intervju, der målet er å innhente beskrivelser av og kunnskap om informantenes livsverden.⁸² Intervjuene ble tatt opp med diktafon, og de ble så transkribert i sin helhet.

Informantene er veiledere ved NAV-kontorer i Midt-Norge, og intervjuene har vært foretatt ved NAV-kontorene der de er ansatt.

4.2.1 Kvalitativ versus kvantitativ metode

Det har vært en tradisjon for å anvende kvantitative metoder i studiet av religion, i 1963 satte Thomas Luckmann spørsmålsteget ved fenomenet *sekularisering*.⁸³ Luckmann tok opp temaet i boken ”*The invisible religion*”, og kritiserte bruken av kvantitativ metode fordi den ikke kunne avdekke at religionen slettes ikke er i ferd med å forsvinne fra det moderne samfunnet, men er å finne i andre former enn i de tradisjonelle religiøse institusjoner.⁸⁴

Ved å bruke en kvalitativ tilnærming har forskere mulighet til å innhente utdypende og nærliggende tanker og følelser av psykologisk og sosial karakter. Ser vi på survey-forskning, er den største utfordringen individets subjektive natur; survey-undersøkelser blir ikke dekkende for å kunne ivareta denne.

4.2.1.1 Det kvalitative forskningsintervjuet

Det kvalitative intervjuet gir mulighet til å vise variasjon av meninger og forståelser mennesker har om omverden. Hensikten med det kvalitative intervjuet er som psykolog Steinar Kvale viser til i boken *Det kvalitative forskningsintervju*, å innhente kunnskap og forståelse om intervjupersonens verden ved å stille spørsmål, og videre forstå sider ved intervjupersonens dagligliv fra den intervjuedes eget perspektiv.⁸⁵ Det er den intervjuedes livsverden jeg er ute etter å forstå, samt hans eller hennes eget forhold til den,⁸⁶ for slik videre kunne sette dette opp mot en større sammenheng;

⁸² Kvale, 1997: 39.

⁸³ (...) *sekularisering* brukt som betegnelse på enkeltmenneskets, kulturens og samfunnslivets frigjøring fra religiøse autoriteter og normer. (dnl.no).

⁸⁴ Luckmann, 2004.

⁸⁵ Kvale, 1998: 33/37.

⁸⁶ Kvale, 1998: 39.

institusjonen NAV. Ved å innhente materiale om NAV-ansattes livsverden har jeg en mulighet til å se dette i sammenheng med den institusjonelle diskursen.

De kvalitative intervjuene jeg har gjort i denne oppgaven er satt i et fenomenologisk perspektiv; fokuset ligger på personenes livsverden, hvor jeg forsøker å se vekk fra mine egne forhåndskunnskaper og fokuserer på informantens mening.⁸⁷ I sammenheng med dette er det betydningfullt å også ha en *dialektisk** tilnærming, da denne tilnærmingen tillater meg å se på hvordan interkulturell kompetanse som helhet blir behandlet hos informantene, og slik kunne forstå noe om institusjonens perspektiver om temaet.

4.2.2 Informantene

NAV er delt inn i flere arbeidsområder, og NAVs ansatte er tildelt ulike roller ut fra kompetanse. Alle NAV-ansatte skal likevel ha en felles plattform, og denne plattformen er å finne i NAVs hefte «Basiskompetanse». «[Denne basiskompetansen] er den faglige og kulturelle plattformen som er felles for alle NAV- medarbeidere, uansett rolle og arbeidsområde», heter det i basiskompetanseheftet.⁸⁸

Informantene har i denne oppgaven hatt ulike roller i NAV. Informantenes roller har vært beskrevet som *konsulent/veileder/rådgiver i mottak* eller *konsulent/veileder/rådgiver i oppfølging*.

Hovedskillet mellom å være veiledere i mottaket eller i oppfølging, er at man i mottaket ikke på forhånd vet hvem man skal møte i løpet av arbeidsdagen – brukeren blir henvist fra resepsjonen til neste ledige veileder. Utfordringen ligger i å løse umiddelbare problemer brukeren tar opp.

Oppfølgingsveiledere derimot, har avtalt møter med brukerne på forhånd, og kan oppdatere seg med tilgjengelige data i forkant av møtet. Veiledere som jobber med oppfølging har gjerne et ansvar for progresjon og framdrift, mens mottaksveiledere tar seg av umiddelbare behov, og skal gjerne bistå med å forstå og avklare situasjonen til brukeren.⁸⁹

4.2.3 Intervjuene

Det kvalitative intervjuet er valgt som metode for innsamling av materiale. Valget framstår som innlysende når målet er å få innsikt i informantenes livsverden – dette er selve hensikten med

⁸⁷ Kvale, 1998: 40.

* Dialektisk tilnærming i et forskningsintervju betyr å sette fokus på uttalelsers motsigelser, og disse i forhold til den sosiale og materielle verden, og slik kunne si noe om forholdet mellom kunnskap og handling (Kvale, 1998: 40).

⁸⁸ Basiskompetanse, 2009: 4.

⁸⁹ Basiskompetanse, 2009: 21-22.

kvalitativt intervju som metode.⁹⁰ Jeg går inn i intervjuene med en intensjon om å finne hvilken mening informantene knytter til de spesifikke temaene; om å hente inn åpne, nyanserte beskrivelser av sider ved informantenes livsverdener; om å møte informantene med bevisst naivitet; om å være tematisk fokusert.⁹¹

4.2.3.1 Målsetning for intervjuene

For å undersøke problemstillingen min la jeg opp til intervjuer som skulle kunne avdekke kunnskaper, holdninger og forkunnskaper hos de ansatte. Intensjonen var ikke å avdekke “negative” holdninger, men å undersøke:

- 1) Egen opplevelse av utfordringer knyttet til veiledning av ikke-vestlige brukere.
- 2) Temaer som den enkelte veileder ikke har knyttet til et enhetlig, etablert perspektiv.
- 3) Temaer der informantenes livsverdener ikke er i overensstemmelse med hverandre.

Materialet vil dermed kunne brukes til å:

- I) Entydig peke ut utfordringer som informantene er samstemte om
- II) Temaer som informantene ikke har noen klare holdninger rundt – enten ved at temaene i ikke er tenkt mye gjennom, eller ved at informanten har flere (dels motstridende) perspektiver om et tema – altså at det ikke er ett perspektiv som framtrer som *relevant* hos den enkelte informant.
- III) Temaer der det informantene ikke deler perspektiv, der de ikke er samstemte* .

4.2.3.2 Tema

Det overgripende temaet for intervjuene er “utfordringer i møte med ikke-vestlige brukere”. Jeg starter intervjuet med det åpne spørsmålet “opplever du noen utfordringer i ditt møte med brukere av ikke-vestlig bakgrunn?”. Deretter følges dette opp med nye spørsmål, som både snevrer inn og åpner for ytterligere refleksjon.

Tema som eksplisitt tas opp i intervjuet av meg er:

- vanskelig å forstå eller bli forstått
- tema som brukere misliker å prate om/tema det er vanskelig å ta opp med brukerne
- brukernes språklige ferdigheter

⁹⁰ Malterud, 1999/ Kvale, 1998.

⁹¹ Kvale 1998: 39.

* Jeg bruker også begrepet *koherent* om denne typen samstemthet i oppgaven.

- håndhilsing
- kroppspråk
- tonen/stemninga i samtalen
- bruk av negasjoner (på “norsk” måte: “Kan ikke du komme i morgen?”)
- bruk av språkspesifikke vendinger (av typen “hytt og vær”, “på tynn is”, etc.)
- bruk av religiøst relaterte plagg
- religionsfrihet

4.2.3.3 Intervjuguiden

Ifølge min intervjuguide åpnes intervjuet med spørsmålet «opplever du noen utfordringer i ditt møte med brukere av ikke-vestlig bakgrunn?». Spørsmålet blir stilt for å få innsikt i informantens forståelse. Spørsmålet har videre som formål å sette agendaen hos den enkelte informant; det har vært et poeng å sette fokus på hvordan det interkulturelle møtet oppleves av de NAV-ansatte, satt opp mot ulike utfordringer som blir tatt opp blant flere som har skrevet både vitenskaplige artikler og fagbøker om temaet. Spørsmålet åpnet for at informantene selv bestemte hva som var utfordrende, uten at mine erfaringer skulle ha noen påvirkningskraft – disse erfaringene tematiseres først senere i intervjuet.

Deretter følges det opp med spørsmål rundt hvor aktuelle disse utfordringene gjør seg blant kolleger og ledelse. Videre gir jeg informanten en ny sjanse til å aktualisere utfordringer ved denne brukergruppen ved å spørre «er det noen temaer du kvier deg for å ta opp med denne brukergruppen?». Her gis informanten en mulighet til å vise refleksjon rundt flere sider ved et interkulturelt møte.

Videre blir forskjellige former for bevissthet rundt det interkulturelle møtet aktualisert. Dette «tvinger» informanten til å tenke igjennom ulike problemstillinger som kan aktualisere seg i et interkulturelt møte, som de selv kanskje ikke problematiserte under den første delen av intervjuet. Intervjuet avsluttes med et åpent, filosofisk spørsmål - “hva innebærer religionsfrihet for deg?”.

Jeg har fulgt rekkefølgen i intervjuguiden slavisk; dels fordi det skal være lettere å finne fram i materialet under bearbeiding, og dels fordi intervjuene skal være mer sammenlignbare. En kan sette det på spissen: Om spørsmålet “opplever du noen utfordringer i ditt møte med brukere av ikke-vestlig bakgrunn?” hadde blitt stilt til slutt, hadde nok svarene vært ganske annerledes enn om det stod først. Det er viktig at tematikkene utfolder seg i samme rekkefølge, for å unngå at forskjellige momenter blir innreflektert på forskjellige tidspunkt i forløpet.

4.2.3.4 Lydopptak og transkripsjon av intervju – fra tale til taus tekst

Intervjuene ble foretatt på NAV-kontorene med lydopptaker. Noen av lydopptakene bærer preg av at det enkelte plasser var vanskelig å høre hva som ble sagt på grunn av støy fra trafikk eller støy fra korridorer.

I transkripsjonene er det anvendt et nøkkelsystem som er utviklet av Gail Jefferson. Betydningen av de ulike tegnene finnes under vedlegg 3. Alle tegnene i systemet er ikke anvendt, jeg har kun brukt de jeg har følt var nødvendige for å si noe om hvordan de enkelte informantene forholder seg til samtaleemnene. Transkripsjonene er gjort fonetisk, det vil si at dialekten (til en viss grad) kan leses av teksten. Jeg har her utelatt alle stigende (↑) og synkende (↓) intonasjoner, fordi det ble for vanskelig å skille med sikkerhet mellom hva som var «naturlig» variasjon og hva som var forankret i dialekt. I stedet for å markere latter med * er tegnet @ blitt brukt.

Jeg er klar over at de transkriberte tekstene er en form for tolkning, og at mine vurderinger av hva som er relevant av ikke-språklige uttrykk i transkriberingen har kunnet påvirke meningsinnholdet hos informantene. Tekstene er, sett vekk fra de anvendte transkripsjonsnøklerne, skrevet ordrett og på dialekt, slik at det skal være minst mulig tvil om hva som er ytret.

Når det siteres fra de transkriberte intervjuene, vil sitatene refereres med markeringer som viser til hvor i de opprinnelige tekstene utdraget står. Eksempelvis står markering NAD 234-236 for NAV-Ansatt D, og tallene viser til hvilke linjer sitatet er hentet fra.

4.3 Tilnæringer til analyse av materialet

De forskjellige nivåene av informasjon jeg har søkt å finne – som omtalt i punkt 4.2.3.1 *Målsetning for intervjuene* – krever også noe forskjellige innfallsvinkler til materialet:

- 1) Egen opplevelse av utfordringer knyttet til veiledning av ikke-vestlige brukere.
- 2) Temaer der informantenes livsverdener ikke er i overensstemmelse med hverandre.
- 3) Temaer som den enkelte veileder ikke har knyttet til et enhetlig, etablert perspektiv.

De første to nivåene får vi direkte innsikt i gjennom bruk av Giorgis fenomenologiske analysemodell. Det første nivået er nærmest selvforklarende – det er det informantene aktualiserer. På det andre nivået undersøker jeg i hvilken grad temaene som aktualiseres, og hvilke refleksjoner informantene har rundt hvert tema, samsvarer eller avviker. På det tredje nivået – tema der

informantene ikke har etablert et tydelig perspektiv – ser jeg etter tilfeller der informanten enten omdefinerer tema, motsier seg selv/ombestemmer seg, snakker usammenhengende eller uklart, etc. Denne tilnærmingen til materialet er forankret i grunnleggende *samtaleanalyse*.

Selv om det vil være elementer av tolkning for å gjennomføre analyse på alle de tre nivåene, vil jeg hevde at de alle likevel er fenomenologisk forankret, der jeg anstrenger meg for å trekke ut meningsfulle funn *der de selv trer fram*. Det ligger ingen hypotese til grunn, og det er viktig for meg å for eksempel legge vekt på tilfeller der det er *åpenbar* mangel på sammenheng mellom svarene fra den ene informanten til den andre.

4.3.1 Fra vid til snever: Giorgis fenomenologiske analysemodell

Jeg har hatt som hensikt å gå fra en «vid til snever» forståelse av materialet, altså uten å gå ut fra en hypotese. Jeg har villet la materialet bestemme hva som er relevant, for i størst mulig grad å unngå forutinntatthet om hva materialet skal fortelle. Her framstår selvfølgelig det som informantene selv tillegger vekt som relevant; deres egenrapportering av utfordringer i interkulturelle møter.

Utgangspunktet for metoden for analysen av materialet, er skissert av Kirsti Malterud i boken *Kvalitative metoder i medisinsk forskning. En innføring*. Modellen er hentet fra Amadeo Giorgi, og har et fenomenologisk utgangspunkt; det er den enkeltes informants ord man er ute etter å forstå.

Denne framgangsmåten fungerer godt på mitt materiale fordi:

- a) den går systematisk går fra vid til snever; det er ikke en hypotese som ligger til grunn for undersøkelsen av materialet, men det som informantene gjør relevant trer fram fra teksten.
- b) den lar materialet i størst mulig grad få tale for seg.

Giorgis analyse går over fire steg:

- 1) *Danne et helhetsinntrykk.*
- 2) *Identifisere meningsdannede enheter.*
- 3) *Abstrahere (dekontekstualisere) innholdet i de enkelte meningsdannende enheter.*
- 4) *Sammenfatte betydningen av dette.*⁹²

⁹² Malterud, 1996: 93.

Som første trinn i metoden skal et helhetsinntrykk dannes. Gjennomlesing av materialet fører til at nøkkelbegreper trer fram. Disse begrepene reflekterer de temaene som informantene opplever som viktige, ved at de stadig går igjen i materialet.

Trinn to består i å finne fram til de *meningsbærende enhetene*, som i praksis vil si setninger som er relevante for problemstillingen, og plassere disse inn under tema og undertema. Malterud kaller denne operasjonen *koding*.⁹³

«Kodingen innebærer en systematisk dekontekstualisering, der deler av teksten hentes ut fra sin opprinnelige sammenheng for senere å kunne leses i sammenheng med beslektede tekstelementer.»⁹⁴

På det tredje trinnet skal funnene abstraheres, og omformuleres til fortellinger som beskriver problemstillingen du ønsker å utforske. Det er de ulike subtemaene som skal stå som utgangspunkt for disse beskrivelsene. Dette innebærer ikke direkte sitater, men å *kondensere* subtemaene.⁹⁵ Dette trinnet harmonerer ikke med ønsket om at utsagnene skal få tale for seg, slik jeg oppfatter det, og jeg oppfatter trinnet som problematisk, fordi det ikke opprettholder objektiviteten i materialet. Jeg synes det er viktig å ikke overføre forutinntatthet i leseren; slik har leseren i større grad mulighet til å lese drøftinga ut fra sin egen synsvinkel. Jeg velger derfor å kondensere subtemaene gjennom spesielt relevante eller representative utsagn, og slik illustrere noe vesentlig om problemstillinga. Malterud skriver også selv at det er hensiktsmessig å illustrere kondenseringen med direkte sitater.⁹⁶

Utvalget en gjør når man plukker fra tekstene må forstås som å *dekontekstualisere*. Som Malterud skriver:

«Dekontekstualisering gir oss en mulighet for å ta ut deler av stoffet og se nærmere på det, for slik å sammenligne det med andre deler som sier noe av det samme.»⁹⁷

Proessen innebærer at deler av materialet vil «forsvinne»; målet er at det nå skal være igjen tekst med kun «meningsbærende enheter som forhåpentligvis kan fortelle oss [noe om hvordan de NAV-ansatte opplever sitt møte med brukere av ikke-vestlig bakgrunn].»⁹⁸

⁹³ Malterud, 1996: 94.

⁹⁴ Malterud, 1996: 96.

⁹⁵ Ibid.

⁹⁶ Malterud, 1996: 100.

⁹⁷ Malterud, 1996: 89.

⁹⁸ Malterud, 1996: 98.

Prosessen med å identifisere og sortere materialet inn i subtemaer og koder skal tydeliggjøre funnene.⁹⁹ Her er det viktig å merke seg at de subtemaene som studien har festet seg ved, vil prege det perspektivet materialet leses ut i fra.¹⁰⁰ Dette må sees i sammenheng med forforståelse: «Vi tolker teksten ut fra vårt faglige perspektiv og ståsted.»¹⁰¹ Subtemaene blir dannet ut fra nøkkelpbegrepene under punkt én, og kan sammenfatte ett eller flere av disse. Det er dermed blitt tatt noen avgjørelser om hvilke begreper som er dekkende nok, og som vil brukes som subtemaer.

I det fjerde trinnet er målet å sammenfatte materialet. De sitatene som er plukket ut skal sammenfattes som «*innholdsbeskrivelser* for hver kodegruppe».¹⁰² Her har jeg valgt å supplere sitatene jeg trekker fram i drøftingen innen hvert tema med en innholdsbeskrivelse, i stedet for å presentere innholdsbeskrivelser som leses frittstående. Utgangspunktet er det samme som for trinn 3: Jeg ønsker at materialet skal stå fram utolket i størst mulig grad.

Videre er det hensiktsmessig å foreta en *rekonstruksjon* av det dekontekstualiserte materialet. Som Malterud påpeker:

«[vi skal] sørge for at de svarene som vi har lest ut fra det dekontekstualiserte materialet, fortsatt stemmer overens med den sammenhengen der de ble hentet ut.»¹⁰³

Målet videre er å «sammenfatte det vi har funnet med sikte på å skape nye *beskrivelser* eller *begreper* som kan deles med andre.»¹⁰⁴ Det er viktig at hver kondensering kan forankres og forstås i sammenheng med dets opprinnelige plass i materialet. Når dette arbeidet er gjennomført har man mulighet til å se på om det er mindre utsagn og begreper som kan tale for en større helhet og slik gi et helhetsinntrykk på hva materialet inneholder av informasjon.¹⁰⁵

Det er et hensiktsmessig å poengtere at denne analysemodellen ikke nødvendigvis skal følges slavisk. Jeg har selv plukket ut de delene av metoden som jeg synes passer best for min måte å arbeide på, dette innebærer blant annet moderering av trinnene om det skulle være hensiktsmessig.

⁹⁹ Malterud, 1996: 99.

¹⁰⁰ Ibid.

¹⁰¹ Ibid.

¹⁰² Malterud, 1996: 100

¹⁰³ Malterud, 1996: 90.

¹⁰⁴ Malterud, 1996: 100.

¹⁰⁵ Malterud, 1996: 101/102

Analysemodellen er til gjengjeld et godt og nøyaktig redskap eller utgangspunkt for systematikk og kritisk refleksjon.¹⁰⁶

4.3.2 Når informanten er uklar

Uttryksformer som *nøleord* eller *fyllord*, *vaghet* og *latter*, men også *avbrytelser* kan gi informasjon om hvordan mennesker forholder seg til ulike emner. Nøleord er som lingvist Jan Svennevig skriver: «*I tilfeller der man ikke har planlagt ferdig hva man vil si, vil man ofte fylle tiden med ulike lyder (...) som langtrukne «ehh» og «mm», er svært vanlig*».¹⁰⁷

Svennevig viser videre til hvordan også det han kaller *fyllord* kan brukes, dette er småord av typen “*altså*” og “*vel*”, eller mer utbygde konstruksjoner som “*hvordan skal jeg få sagt det*”, og lignende.¹⁰⁸ Det er også verdt å se på hvor vaghet i teksten opptrer. Svennevig refererer til Fretheim (1981):

«For å markere at vi ikke uttrykker oss helt eksakt, fyller vi på med uttrykk som «på en måte, «liksom», «...og sånn». Slike uttrykk markerer usikkerhet og omtrentlighet. Vi kaller dem dempere.»¹⁰⁹

Alle nøleord/fyllord, samt vaghet, latter og avbrytelser vil kunne gi et inntrykk av helheten: Framstår samtalene svært eller delvis fragmentert, og hva kan dette fortelle? Hvor avbryter de seg selv? Hvor forekommer latter?, et cetera.

Noe som også er verdt å se etter, er tilfeller der informantene omgår tema som blir aktualisert, ved å iverksette andre tema – enten ved å “gli over” til å prate om nærliggende tema, eller ved enkelt og greit å omdefinere temaet som først blir aktualisert (av intervjueren).¹¹⁰ Dette kan indikere enten at informanten ikke har et tydelig etablert eller gjennomtenkt perspektiv knyttet til temaet – altså at det er uklart for informanten hvilket perspektiv som er relevant i hennes livsverden – eller at temaet *i seg selv* ikke er relevant for måten å kategorisere og forstå virkeligheten. (Et interessant eksempel fra mitt materiale er informanten som, når jeg introduserer “utfordringer rundt ikke-vestlige brukere” velger å konsekvent snakke om “utfordringer rundt fremmedspråklige brukere”.)

¹⁰⁶ Malterud, 1996: 103.

¹⁰⁷ Svennevig, 2002: 21.

¹⁰⁸ Ibid.

¹⁰⁹ Svennevig, 2002: 22.

¹¹⁰ Norrby 1996, 140-170.

4.3.3 Sammenligning av informantenes tekster

Gjennom det kvalitative intervjuet får vi innsikt i den enkelte informants livsverden. Vi forsøker å gripe fatt i informantens relevansstruktur, der den dels trer fram gjennom det informantene realiserer. Schutz selv er også opptatt av å undersøke hvordan perspektivene eller diskursene i et system bidrar til perspektivene til medlemmer av institusjonen. Eller, for å si det med Habermas' ord: Hvordan systemverdenen (NAV's institusjonaliserte diskurs) griper inn i – koloniserer – informantenes livsverden.

For å undersøke dette holder jeg altså utsagnene til informantene rundt hvert enkelt tema opp mot hverandre. Der informantenes perspektiver om et tema – hva de gjør relevant i tilknytning til det – er samstemte, er det sannsynlig at dette har utgangspunkt i at en overordnet diskurs har påvirket de individuelle perspektivene.* Der perspektivene avviker, vil det være nærliggende å gå ut fra at det ikke er en tydelig institusjonalisert diskurs om temaet.

4.4 Feilkilder og utfordringer

4.4.1 Materialets gyldighet

4.4.1.1. Utvalg

En åpenbar utfordring med enhver undersøkelse, kvalitativ som kvantitativ, er å forsikre seg om at informantene man velger ut ikke gir et skjevt bilde av den gruppa man prøver å undersøke (all den tid man ikke henter inn data fra alle medlemmene av gruppa). I dette tilfellet har jeg i liten grad hatt mulighet til selv å velge informanter; jeg har tvert imot måttet ta imot hver eneste informant som har tilbudt seg; å få nok informanter har vært en utfordring i seg selv.

I den situasjonen er ikke utvalget helt tilfeldig; informantene kan iallefall kategoriseres som “NAV-ansatte som er villige til å bruke tid til å bistå akademiske undersøkelser”. I og med at kontakten har gått via NAV-ledere er det flere av informantene som har stilt opp etter direkte oppfordring fra sin leder. Det er derfor rimelig å anta at informantene til en viss grad har en noe høyere kompetanse enn gjennomsnittet – enten som helhet, eller på feltet jeg ønsker å undersøke (temaet for undersøkelsen har hele veien vært kjent for NAV). Likedan er det sannsynlig at informantene, enten de har stilt opp på tydelig oppfordring fra sin leder eller av egen interesse, selv føler at de er kompetente og trygge i sitt arbeid. Det er vanskelig å se for seg at en ansatt som føler seg veldig usikker på de aktuelle temaene, melder seg til en slik undersøkelse.

* Det kan som tidligere nevnt være både en større samfunnsdiskurs om temaet, eller den institusjonsspesifikke – systemverdenens perspektiv.

Min vurdering av materialets relevans i sammenheng med dette, er at informantenes eventuelt høyere bevissthet rundt og kompetanse om temaene som tas opp ikke er en vesentlig utfordring i arbeidet med undersøkelsen. Tilfeller der informantene er utydelige eller tvetydige, og tilfeller der informantene innbyrdes ikke er samstemte, vil ikke være *mindre* relevante funn.

4.4.1.2 Forstillelse – og overlappende perspektiver

Innen samfunnsvitenskapen er det velkjentkjent at informanter i en undersøkelse har en antakelse om hva det er forskeren er “ute etter”, og at svarene fra informantene vil bli preget av dette. Informantene vil i en slik situasjon ta inn over seg at intervjuet er et møte mellom flere diskurser; institusjonens diskurs, den akademiske diskursen, den offentlige diskursen, og informantens egne perspektiver. Perspektiver som gjør seg sterkt gjeldende i situasjonen griper inn i informantens livsverden, og preger informantens (presentasjon av sine) egne tanker. Informantene vil gjerne innta en posisjon som i større eller mindre grad tilnærmer seg disse andre perspektivene. Hvilke, og i hvilken grad, avhenger av hvilke perspektiver informanten legger mest vekt på, og oppleves som viktigst i situasjonen: Ønsker han å være lojal overfor arbeidsplassen, og få den til å framstå mest mulig positivt? Ønsker han at resultatet av undersøkelsen skal bli mest mulig riktig, fra forskerens perspektiv? Føler han utilpasshet med å tilkjenne mening som strider med dominerende perspektiver i den offentlige diskursen?

“What we see as reality is really a result of perspectives we take on through social interaction, and the groups whose perspective we use are called our reference groups. (...) One of the characteristics of life in modern mass society is simultaneous participation in a variety of social worlds. (...) [T]he particular combination of social worlds differs from person to person.”¹¹¹

En annen faktor som er verdt å ta inn over seg, er at menneskelig kommunikasjon i bunn og grunn handler om å skape mening i fellesskap, og en sentral egenskap for å kunne kommunisere godt er nettopp å tilnærme seg den andres perspektiv.* Dette handler altså ikke bare om “forstillelse”, men en grunnleggende vilje hos mennesker til å tilpasse seg andre mennesker i en situasjon. I en slik forståelse av intervjuet vil perspektivet som (informanten antar at) intervjueren har, få betydning i situasjonen.

Dette er en feilkilde som jeg må være bevisst om i arbeidet med materialet. Introspeksjonen vil ikke kunne avdekke den “virkelige” relevansstrukturen til informantene fullt ut. Men det vi likevel kan hevde med sikkerhet, er at undersøkelsen presist peker på relevansstrukturen *slik den trer fram* i

¹¹¹ Charon: 2004, 37.

* Henviser til punkt 3.2.1 *Hvorfor interkulturell kompetanse?*

situasjonen “samtale med forsker om temaet interkulturell kompetanse”. Forstillelsen og påvirkningen fra forskjellige perspektiver er faktorer jeg må være bevisst om når jeg går gjennom funnene; men å gå i dybden på dette vil kreve en omfattende diskursanalyse – og det er utenfor denne oppgavens formål og rekkevidde.

4.4.1.3 Variasjoner over tid

Studiens materiale er innhentet over en periode på seks måneder. Jeg har i materialet sett en endring over tid i institusjonene; fra at "håndhilsing diskuteres ikke" til "det prater vi om hele tida". Fra at et tema er "noe vi ikke snakker mye om", til at det er opprettet en prosjektstilling knyttet til temaet. Man kan ikke se bort fra at observasjonen og min inngripen i institusjonen har påvirket den lokale utviklinga.

Videre skal man være bevisst at når et tema først er aktualisert vil en prosess skje i de enkeltes bevissthet om temaet: Informanter som har kommet inn på et senere tidspunkt har muligens hatt bedre tid til å reflektere over ulike problemstillinger, og undersøkelsen (intervjuenes art og tema) kan ha vært diskutert på arbeidsplassen.

At mine intervju er foretatt på et lite antall institusjoner over relativt lang tid, gjør at undersøkelsen ikke er et øyeblikksbilde av situasjonen i det jeg først tar kontakt med NAV, eller idet jeg foretar det første intervjuet. Materialet representerer et tverrsnitt av hvordan institusjonen realiserer seg selv gjennom intervjuperioden.

4.4.1.4. Endringer hos informanten under intervjuet

I materialet er det eksempler på at informantens ytringer er selvmotsigende. At informanten ikke automatisk rapporterer sitt mest relevante perspektiv i møte med et spørsmål eller tema kan bero på mange faktorer (uvante termer, tvetydighet i spørsmålene eller ytringene til intervjueren¹¹², sammenheng med foregående tema, at tankene vandrer på generell basis, et cetera) – så interne motsigelser er ikke et udiskutabelt tegn på at informanten ikke har et dominerende perspektiv som gjør seg relevant. Faktisk relevans kan gjøre seg tydelig ettersom intervjuet skrider fram.

Samtidig vil tankeprosessene i intervjuets gang også kunne gi informanten ny innsikt og bevissthet – kunnskap innhentes og produseres gjennom interaksjonen – og beskrivelser og tolkninger vil

¹¹² Kvale 1998: 39.

kunne endre seg underveis.¹¹³

Uansett hvilket opphav selvmotsigelsene har, er de en rimelig klar indikator på at temaet ikke er satt i system hos informanten eller i institusjonen. Når slike indikatorer også sammenholdes med hvorvidt informantene aktualiserer forskjellige perspektiver om det aktuelle temaet, framtrer funnene som rimelig sikre.

4.4.1.5 Intervjuteknikk

Intervjueren påvirker åpenbart situasjonen i stor grad, og materialet man får vil bære preg av interaksjonen mellom intervjuer og informant; forskjellige intervjuere vil ikke få det samme materialet.¹¹⁴ Sentralt for mine intervjuer har vært å i størst mulig grad gi informanten mulighet til å sette egne ord på ting; de skal selv beskrive sin livsverden. Jeg har snevret inn samtalen, ved å foreslå tema, men der informantene ikke har hatt mye å si om et tema, har jeg ikke supplert med utfyllende spørsmål eller støttespørsmål i særlig grad.

Denne framgangsmåten har blitt diskutert underveis med mine medstudenter, da angående spørsmålet “Hva innebærer religionsfrihet for deg?”. I tilknytning til informantenes (relativt korte) svar, har noen av mine medstudenter utfordret meg på hvorfor ikke informantene har blitt “presset” hardere for å utdype svarene sine. Jeg mener at den enkelte informantens utsagn, uavhengig av innhold og lengde, sier mer om den umiddelbare forståelsen om det interkulturelle møtet, enn om det påtvinges videre refleksjon. En slik “tvunget” refleksjon vil etter min mening kunne føre til at materialet ikke blir representativt for informantens relevansstruktur.

4.4.1.6 Tolking og forutintatthet

Det er nødvendig å redegjøre for begrepene forforståelse og hermeneutikk fordi disse begrepene gjør seg gjeldende på flere plan når jeg skal se på de NAV-ansattes forståelse og opplevelse i deres møte med brukere av ikke-vestlig bakgrunn. De gjør seg i første omgang gjeldende i mitt møte med informantene, hvor min forståelse (tolkning) av hva informantene uttrykker om den gjeldende problemstillingen vil kunne ha en innvirkning.

For å sette forforståelsen i en større sammenheng kan vi se på Gadamer's *hermeneutiske sirkel*. Han definerer hermeneutikk som en tolkningskunst eller forståelselære, der han tar opp begreper som

¹¹³ Kvale 1998: 39.

¹¹⁴ Ibid.

fordommer og forforståelse. Forståelseshorizont er det Gadamer ser på som *forforståelse*. Det er denne forforståelsen som i følge Gadamer former hva vi i forkant av en situasjon forstår og ikke forstår. For Gadamer er fordommer ikke et negativt begrep, men tvert i mot uunnngåelig og uunnværlig.¹¹⁵ Som han skriver:

”Det er hermeneutikkens oppgave å oppklare dette forståelsens under, som ikke er et hemmelighetsfullt bekjennelsesritual sjeler imellom, men en deltagelse i en felles mening.”¹¹⁶

Hermeneutikk handler om å gjøre tanker og ord forståelige gjennom tolkning. En forsøker å forstå meningen mennesker legger i ord og handlinger gjennom at man i en tolkning av teksten eller samtalen vekselvis pendler mellom helhet og deler for å tilnærme seg en mer omfattende forståelse.¹¹⁷ Denne oppgaven vil i tråd med dette redegjøre for flere begreper som må forstås som min forforståelse på området.

Jeg vil etterstrebe en bevissthet omkring tolkningsrommet som oppstår underveis, for å unngå at at avhandlingens resultater kan misforstås.

I analyseprosessen blir materialet redusert til temaer – før denne prosessen hadde jeg en overbevisning om at samtalene, særlig fordi jeg av erfaring fra de to første intervjuene, i utstrakt grad omhandlet *språk*, og at ikke kulturelle utfordringer hadde blitt aktualisert i særlig grad. Dette var ikke en overbevisning jeg bar med meg kun gjennom den muntlige samtalen. Selv etter at jeg i flere trinn hadde gått i dybden på tekstene, leste jeg inn språk som et overordnet tema, uten egentlig lese inn kulturelle utfordringer i noen særlig grad. I arbeidet med å dele tekstene inn i tema viser det seg imidlertid at det mye av tiden også snakkes om kulturelle forskjeller, der informanten prøver å tilnærme seg nettopp temaet *interkulturell kommunikasjon*. Dette viser hvor viktig det er å finne fram til et system hvor du som forsker, har mulighet til å kontrollere dine funn; for denne avhandlingens vedkommende kunne analysen, uten tematisering av tekstene, resultert i andre (muligens) feilaktige resultater. Schutz tar opp denne utfordringen, han viser til hvordan vi konstruerer, (det som opprinnelig er et begrep hentet fra filosofen Max Weber), «idealtyper»:

¹¹⁵ Gadamer: 2003.

¹¹⁶ Gadamer, 2003: 34.

¹¹⁷ Starrin & Svensson, 1994.

«I hverdagslivet typificerer vi de menneskelige aktiviteter, der alene interessere os som velegnede midler til at fremkalde intenderende resultater og ikke som produkter af vore medmenneskers personlighed.»¹¹⁸

Vi står alle i fare for å konstruere virkeligheten til de vi observerer, selv om vi har påtatt oss rollen som forsker – dette fordi vi alltid bærer med oss en viss forutinntatthet. Virkeligheten står i fare for å bli konstruert etter vår egen virkelighetsoppfatning om de- eller den andre.¹¹⁹

I det perspektivet kunne det vært interessant å sammenligne ulike innfallsvinkler ut fra ulike faglige perspektiver og ståsted, for slik å kunne forstå innholdet i materialet enda bedre. Malterud viser til at det kan være hensiktsmessig å gjøre sorteringsarbeidet sammen med andre, nettopp fordi vi leser ulike ting inn i teksten.¹²⁰ Dette har ikke latt seg gjennomføre i arbeidet med denne oppgaven, og studien vil dermed preges av en ensidig preferanse til materialet.

4.4.1.7 Konklusjon

Materialet mitt vil ikke kunne si entydig hvilke perspektiver som er de mest relevante for hver enkelt informant – til det kreves større undersøkelser, og mer tid med hver enkelt informant – men det er dekkende for å finne ut hvilke perspektiver som blir gjort relevant av institusjonen – i NAVs systemverden.

4.5. Etiske retningslinjer

Informantene fikk i forkant av studien utdelt et informasjonsskriv som i korte trekk redegjorde for studien. Det har vært frivillig deltagelse hvor informantene er framstil anonyme. Det redegjøres ikke for hvilket NAV-kontor de enkelte tilhører tilhører, men dialekt og enkelte tiltak som NAV har tilbud om, kan si noe om regionen. Studien er ikke underlagt de regionale etiske komiteer (REK), og er godkjent av Norsk Samfunnsvitenskapelig Datatjeneste (NSD).

¹¹⁸ Schutz, 2005: 170.

¹¹⁹ Ibid.

¹²⁰ Malterud 1999: 99.

Kapittel 5 - ANALYSE

5.1 Analyse og organisering av materialet

Som første trinn i metoden som er forklart av Malterud, skal et helhetsinntrykk dannes. Gjennomlesing av de transkriberte tekstene førte til at flere nøkkelbegreper ble synlig. I disse begrepene finnes de temaene, som det ser ut til at informantene opplever som viktige ved at de stadig går igjen i intervjuene. I tilfeldig rekkefølge dreier det seg om disse temaene:

- språklig kommunikasjon
- tolkeformidlere
- kjønnsroller
- ytre framtoning
- høflighet
- relasjoner/likeverd
- respekt
- toleranse
- kultur
- usikkerhet

Etter å ha innsisert teksten ytterligere delte jeg inn de forskjellige temaene i følgende fire kategorier:

- *Språk*
- *Kultur*
- *Ømfintelige tema*
- *Meta-tema**

5.1.1 Dekontekstualiseringens resultater

Dekontekstualiseringen av materialet har ført til flere interessante subtemaer. Subtemaene viser til at flere problemstillinger aktualiserer seg hos den enkelte informant om det interkulturelle møtet. Hvor og hvordan disse subtemaene aktualiseres seg vil jeg gjøre et forsøk på å presentere.

* Meta-tema skal forstås som at informanten snakker om sine egne holdninger, sin egen rolle, sin måte å prate på; satt i en annen/ytre/større kontekst.

Hvordan temaene blir aktualisert, hvordan de presenteres og snakkes om, kan si noe om hvor tydelig de har tatt stilling til temaene. Slike observasjoner blir ikke tatt med i analysen – og har ingen plass i Giorgis modell. Dette kapittelet tar altså for seg kategoriseringen og systematiseringen av de innsamlede data. Andre funn enn det rent tematiske vil bli diskutert i drøftingskapittelet, gjennom de mest framtrede eksemplene. Som nevnt over kan forskjellige subtemaer være aktuelle innen flere kategorier, som for eksempel «alminneliggjøring», som går igjen i flere kategorier.

Etter å ha notert alle nøkkelbegrep i teksten, ble materialet sortert i følgende kategorier og subtema:

Språk

- 1 Arbeid og språklig kompetanse hos brukere: NAV Intro/ EVO/ kvalifiseringsprogrammet.
- 2 Tolkeformidlere: Bruk av familiemedlemmer og barn.
- 3 Kommunikasjonssvikt: Høflighet, svarer "ja" når man ikke forstår
- 4 Kjønnssrollemønstret: Kvinnene snakker dårligere norsk
- 5 Refleksjon over egen språklig kompetanse

Kultur

- 1 Kjønnssroller: Fysisk kontakt, «den stille kvinnen», familieverdier.
- 2 Relasjoner og samarbeid: Felles forståelse/definisjon av situasjonen – likeverd og respekt
- 3 Normer og folkeskikk: «Sånn vi gjør det»; Sosiale koder – kultur.
- 4 Alminneliggjøring: Omgåelse og bagatellisering av utfordringer på andre grupper med samme / lignende utfordringer.
- 5 Ulikheter: “meg” kontra “den andre”.

Ømfintlige tema

- 1 Fysisk framtoning: klær, smykker, ytre kjennemerker.
- 2 Bortdefinere vanskelige tema: “ikke mitt ansvar”.

Meta-tema

- 1 Forforståelse og refleksjon - rundt sin egen viten og rolle (den Nav-ansattes viten og rolle. Egen refleksjon rundt kulturell kompetanse).

2 Alminneliggjøring: "Lignende utfordringer hos andre grupper". Man trekker fram en "ekstrem" gruppe der et visst trekk er et definerende trekk (kroppslukt/uteliggere) for å "normalisere" noe som er en utfordring for eller med en brukergruppe.

Under sorteringen av intervjuene har hvert enkelt intervju sine meningsbærende enheter blitt kopiert fra den opprinnelige teksten og satt i et skjema og kategorisert etter subtemaer.

Framstillingen av temaene ser dermed slik ut:

Hva ble sagt (utdrag fra intervju med NAA)	Kategori	Subtema
«Nån har jo veldig høye tanka om sæ: sjøl kanskje- æ har en kompis med en kompis og har et stort nettverk og kjenne mange folk, så ser du at han kanskje har vært ledig i to år og har sagt akkurat det samme for to år sia, [...] la dæm vit at det e et hardt arbeidsmarked her i () - så det e vanskelig om du ikke snakke bra norsk og sånn» (232-238 NAA).	Språk	Arbeid og språklig kompetanse hos brukerne

Hva ble sagt (utdrag fra intervju med NAB)	Kategori	Subtema
«[De] trekke te sæ hånnda nån gang så da skulla det tydeligvis – da skulla det ikke ha vært håndhilning sikkert» (166- 167 NAB).	Kultur	Gender

Figur 2. Eksempler fra analysens kategorisering.

5.2 Analysens resultater

Jeg vil her sammenfatte funnene fra analysen. Hensikten er å sammenfatte materialets meningsbærende enheter, og derigjennom formidle hva som er informantenes forståelse av det interkulturelle møtet i sitt arbeid med brukere av ikke-vestlig bakgrunn omhandler.

Ikke overraskende vektlegger de aller fleste av informantene språklig kommunikasjon som det mest utfordrende. Samtidig er hovedanliggendet for denne oppgaven det kulturelle møtet, og ikke språket som sådan. Akkurat som det er vanskelig å skille «språk» entydig fra «kultur», aktualiserer informantene de to kategoriene om hverandre; flere av informantene berører kulturelle utfordringer når de tematiserer de språklige utfordringene, og motsatt. Likevel har jeg forsøkt å kategorisere utsagnene i subtemaer etter hvilket tema som har framstått som «forgrunn» og «bakgrunn» i teksten.

Funnene vil bli presentert etter kategorier og subtemaer. Selv om noen utsagn aktualiserer overlappende subtemaer vil de kun bli presentert én gang, i den kategorien jeg synes aktualiseres tydeligst i utsagnet. Utdrag av de originale kodingene er vedlagt.

5.2.1 Kategori SPRÅK

Subtema:

- 1 Arbeid og språklig kompetanse hos brukere: NAV Intro/ EVO/ kvalifiseringsprogrammet
- 2 Tolkeformidlere: Bruk av familiemedlemmer og barn
- 3 Kommunikasjonssvikt: Høflighet – svarer "ja" når man ikke forstår
- 4 Språk og gender: kvinnene snakker dårligere norsk
- 5 Refleksjon over egen språklig kompetansen

«Språk er en kjempeutfordring»

De språklige utfordringene blir aktualisert av alle, og språket nevnes som en selvfølgelig utfordring. Både informant A, B, C, D og E gir uttrykk for at språk var selve utfordringen, mens sjette informant modererte språk som en av flere utfordringer, og vektlegger ikke språk i noen særlig grad. Særlig vekt gir informant F til kulturelle forskjeller. Språkferdighetene blir særlig sett på som utfordrende fordi misforståelser og uklarheter er vanskelig å oppklare. Både informant A, C og D poengterer opp til flere ganger at språk er en kjempeutfordring, og er kjempevanskelig. De manglende språkkunnskapene blir blant annet også satt opp mot misforståelse:

« (...) enkelte ganger blir eg usikker på om eg har forstått bestillingen av brukeren» (12NAC).

5.2.1.1 Arbeid og språklig kompetanse hos brukere

«Du må kunne norsk for å få deg jobb»

Språkkunnskapene blir av flere også satt i sammenheng med integrering gjennom arbeid, og at manglende språkkunnskaper og -forståelse må sees som en hovedgrunn for at denne brukergruppen gjerne går på sosialstønad. Informant A sier:

«No e det så mang som søke på jobba her, og da e det dæm som e god i norsk som ofte får jobben» (60-61 NAA).

En annen uttrykker det slik:

«Det e en stor utfordring og prøv å formidle te dæm, at ska dæm få sæ jobb må man lær sæ norsk bra (...) omtrentlig umulig å få de her personan det gjeld ut i arbeid som vi får inn her» (12- 27 NAB).

«Viss ikke [man] snakke godt norsk da e det vanskelig å få jobb» (229 NAE).

«Ja [om] dæm snakke kanskje bittelitt norsk og ikke skriv i det hele tatt ja da e det vanskelig og ja det e itj nå direkte ut i jobb da nei» (45 NAF).

«Det er språk som er den største utfordringen, jeg kan ikke si jeg opplever noen andre større utfordringer» understreker informant C om de språklige utfordringene. Selv under spørsmålet om hvorvidt det er noen temaer hun kvier seg for å ta opp med denne brukergruppen, forteller hun at det stort sett er uproblematisk – de skiller seg ikke fra resten av brukerne. Hun viser til at det som er utfordrende muligens er å måtte realitetsorientere brukerne, for som hun sier:

«Nån har jo veldig høye tanka om sæ: sjøl kanskje - æ har en kompis med en kompis og har et stort nettverk og kjenne mange folk, så ser du at han kanskje har vært ledig i to år og har sagt akkurat det samme for to år sia, (...) la dæm vit at det e et hardt arbeidsmarked her i () - så det e vanskelig om du ikke snakke bra norsk og sånn» (232-238 NAA).

Informant B viser til at det kan oppfattes som om brukeren har tatt et valg når norskspråklige evnene ikke er til stede, som det uttrykkes:

«Vi prøve å kommuniser tydelig – så på en måte e det nån som e (0.5) mm som har – mm det e farlig å si at man har gått sæ fast da, men om man tørr å si nå sånn så e æ – føle æ at han har gjort det valget – og på en måte dæm har – eh ja – for dæmmers hjemmekultur den e viktig den» (84- 91 NAB).

Samtidig aktualiserer informanten de kulturelle ulikhetene i forhold til språklig kompetanse, noe som også aktualiseres i forhold til gender og kjønnsroller.

«Å få gå i fred er ikke en god ting»

Både NAV Intro og EVO blir trukket fram som positive ressurser for å møte de språklige utfordringene. Både NAV Intro og EVO har som mål å øke språklig kompetansen hos brukerne,

hvor NAV Intro blir sett på som et nyttig verktøy for kartlegging av de språklige ferdighetene hos brukerne. Informant C understreker ved flere anledninger utfordringene rundt de språklige ferdighetene og NAVs økende bevissthet rundt problematikken. Både EVO, kvalifiseringsprogrammet og NAV Intro nevnes som tiltak som stadig gir bedre oversikt. Hun viser til at flere tiltak og større fokus på denne brukergruppen gjør at det er blitt enklere å få oversikt over disse brukerne; denne brukergruppen har kanskje vært noe uoversiktlig fram til nå:

«Så lenge at vi har en sånn okei anelse om at dei går på evo så får dei vær i fred, (sukk) .hh eh å vær i fred e ikkje en god ting» (120-121 NAC).

Tiltakene oppfattes av alle informantene som en ressurs, og som tiltak som gjør det enklere å jobbe med denne brukergruppen.

5.4.1.2 Tolkeformidlere

«Kommer meningen fram i budskapet mitt?»

Informantene anser tolkebruk for å være en utfordring. Både informant C, D og E bruker spesielt tid på å redegjøre for at bruk av tolkeformidlere er spesielt utfordrende. Det gis inntrykk av at informantene ikke har noen form for opplæring i bruk av tolk. Opplæringen de mottar tar for seg det praktiske rundt bestilling – som én uttrykker det:

«(...) men (...) bru::ken av tolk har det vært lite på, det e faktisk en egen greie det derre her asså – det e ikke bare å ha et møte med en tolk (...) det e faktisk ganske utfordrende» (48-53 NAD).

Informantene viser til at når tolk må anvendes, åpner det for nye utfordringer og usikkerhet. Usikkerheten rundt problemstillingen uttrykkes slik:

«For når ganga sett æ med en følelse – at kanskje det æ si ikke bli framlagt på den måten æ ønske sant (0.2), det e alltid en sånn usikkerhet da» (10-12 NAD).

Likevel presiserer informanten at hun synes at det er positivt at tolken gjerne er fra samme sted som brukerne – uten at det helt kommer fram hvorfor – i sin argumentasjon:

«[Fordi]vi har ofte kommet oppi ting der det e spørsmål om nåkka – der deltakern har spørsmål om nåkka og så får ikke deltakern t å forklar det, så e tolken på en måte mere inn i jobbinga vi har her

på nav så kan den forklar litt da, sånn at begge parta skjønne det vi snakke om, men det e og igjen rom for tolkning da (0.2) – (...) men når ganga har æ sotti igjen med en følelse av at æ – vart det sånn æ (0.2) tenkt at det skull bli - for det e det itj mulighet for å vit sant nei» (71 – 83 NAD).

Hun viser også til hvordan hun tenker at noen kunne klart seg fint uten tolk, at det slik hadde vært enklere å «fanga» språknivået til de enkelte, men at brukeren selv gjerne vil ha tolken tilstede av ulike grunner:

«For det [når] æ får snakka direkte te den personen, og på en måte [da] fanga litt ut av korr ligg nivået hen, det vil æ aldri finn ut når tolken sitt der» (411- 413 NAD).

Men ikke bare selve kommunikasjonen rundt tolkebruk oppleves utfordrende. Det at flere av minoritetsgruppene er i fåtall fører til at brukere ofte kjenner tolken, og informantene diskuterer om blant annet lojaliteten hos tolken gjør at informasjonen mellom partene muligens formidles feilaktig. Også bruken av barn og andre familiemedlemmer som tolk eller anstand oppleves som komplisert, spesielt med tanke på at barn blir tatt ut av skolen for å være med foreldre til veiledning hos NAV.

5.2.1.3 Kommunikasjonssvikt

«Det er språket som er kilden til kommunikasjonssvikt»

Språkproblemer ble ikke overraskende sett som en hovedkilde til kommunikasjonssvikt. Flere viste til at bruk av ja, nei, nikk og mhm fra brukerens side ikke gir noen sikkerhet forståelse om hvorvidt brukeren virkelig hadde forstått. Flere satte dette i sammenheng med høflighet, mens en informant fortalte at det i samtaler med den enkelte bruker oppleves som om enkelte kanskje ser ut til å tro at hun blir flau når de ikke forstår henne. Hun viste til hvordan kommunikasjonen oppleves noe forvirrende med denne brukergruppen fordi flere svarer uklart:

«Veldig ofte e det sånn ja og nei i hytt og pine (...)» (17NAA).

Samme informant tar opp temaet igjen senere i intervjuet:

«Dæm si veldig jajajaja mhmmm og sånn, og så vet æ egentlig ikke ka dæm har fått med sæ» (176-177 NAA).

Men det er bare informant F som setter den uklare bruken av nikk, «ja» o.l. direkte i sammenheng med høflighet:

«(...) grunnen kan vær altså sant at det kan vær høflighet også – at dæm nikke og si ja og alt ehm og gir sæ ut for å ha forstått det, men i utgangspunktet så forstår dæm itj så my av det æ har sagt da» (157-159 NAF).

«Jeg dobbelsjekker om alt er forstått»

Under spørsmålet om språklige ferdigheter og -bevissthet viser også flere til hvordan de bruker kontrollspørsmål for å avdekke misforståelser. Men ikke bare problematiseres det åpenbare – at brukerne ikke kan språket – men en informant viser også til at med brukere som «kan norsk» synes hun det er vanskelig å vite om brukeren virkelig har forstått hele meningsinnholdet;

«Det å forstå meningsinnholdet i språket eh eh e nå ainna da tenke æ – det å forstå nyansan i et språk og forstå ka det e man virkelig snakke om (...) og det e vanskelig» (11-14 NAE).

Samme informant redegjør under et av bevissthetsspørsmålene for at hun anvender oppsummering for å avdekke svikt i kommunikasjonen:

«Viss vi har en samtale no så tar æ jo en oppsummering te slutt» (310 NAE).

Informanten tar opp dette igjen ved flere anledninger under intervjuet. Også andre informanter snakker om oppsummeringer, at dette er noe de gjerne bruker mot slutten av et møte.

5.2.1.4 Kjønsroller

«De kulturbetingede kjønnsrollene påvirker de språklige ferdighetene»

Flere av informantene ser de språklige utfordringene opp mot kjønnsrollemønstret hos (deler av) den aktuelle brukergruppen. Uten at de nødvendigvis reflekterer over kulturelle forskjeller, viser de en bevissthet rundt rollemønstret. Informant B viser til en bruker fra Kina som var «meget lettlært» og hadde gode norskkunnskaper, men fordi hun syntes det var viktig i forhold til ungene har hun gått hjemme. Dette førte til at hun aldri ble noe bedre i norsk utover et visst nivå, noe informanten ser på som uheldig:

«Det og det har vi prøvd og gjort, og sagt nå om, men men men nei det går ikke helt inn det nei, det e nå med det ja» (102-105 NAB).

Informant F trekker paralleller mellom språknivået og rollen som hjemmeværende, og viser til hvordan det blant annet blant somaliske kvinner fokuseres mer på familie enn det nordmenn flest gjør, og at språknivået ofte er lavt hos kvinner i kulturgruppen.

5.2.1.5 Refleksjon over egen språklig kompetanse

Det kommer særlig fram under bevissthetsspørsmålene at flere av informantene er usikre på eller ubevisste sin egen språklige kompetanse. Flere viser blant annet til oppsummering som metode for å unngå misforståelser, mens når de blir spurt om kroppsspråk, tonen i samtalen og bevissthet rundt (kulturspesifikke) språklige vendinger, er det flere som ikke nødvendigvis gjør en kobling mellom språk og kultur, og hvordan de betinger hverandre. En informant svarer raskt at språklige vendinger bruker hun aldri, og forteller videre at det bruker hun heller ikke i dagligtale. Samtidig har hun tidligere i intervjuet brukt vendingen «i hytt og pine». Hun understreker sin oppfatning slik:

«Æ kan ikke nå my ordtak æ føle det e litt sånn – æ føle det æ e litt sånn ung te å driv på med ordtak, mamma e litt mer på ordtak, så nei æ bruke det ikke i dagligtalen og bruke det iallefall ikke på jobb, det hadd vært helt fjernt @@ (0.2)» (329-332 NAA).

Informant B sier at han ikke har opplevd noen misforståelser i forbindelse med bruk av negasjoner, og viser til at han gjentar seg og prøver å være presis i talen. Videre sier han at han har brukt språklige vendinger for å, «på en artig måte», sjekke brukerens språkforståelse. Når jeg spør om det er en bevisst måte å bruke vendinger på, sier han at det brukes sjeldent, fordi det raskt kan «bære fryktelig galt avsted». Informant E forteller at hun generelt tror at hun ikke bruker negasjoner, men reflekterer:

«Kanskje æ gjør det uten at æ e klar over det @men ikke vært@ bevisst på det kan en si, e det snakk om bevissthet så har æ @ikke vært bevisst bruken@@ av de t@@» (306-307 NAE).

Videre kan det virke som om fokus rettes mot selve artikulasjonen av språket når informantene virker usikre på sin egen bevissthet rundt andre elementer ved den språklige kommunikasjonen.

Eksempelvis, når jeg spør om tonen i samtalen svarer én:

«(...) det e nok mer fokus på det her å snakk tydelig, (...) men (0.2) litt bevisst det men har nok mer fokus på det her med å snakk tydelig» (310/ 320 NAA).

En annen viser til sin egen familiesituasjon, og bruker den som belegg for at hun ikke bruker negasjoner. Hun presiserer at det ikke er bevisst, men det at hun har barn gjør at hun ubevisst er tydelig i talen. Informanten forteller også at hun «ikke er fan av» språklige vendinger i mottakssamtaler, og derfor heller ikke anvender det, og at hun er mer bevisst sitt eget språk sammen med brukere av ikke-vestlig bakgrunn.

5.2.2 Kategori KULTUR

Subtema:

- 1 Kjønnroller: Fysisk kontakt, «den stille kvinnen», familieverdier.
- 2 Relasjoner og samarbeid: Felles forståelse/definisjon av situasjonen, likeverd og respekt
- 3 Normer og olkeskikk: «Sånn vi gjør det», sosiale koder og kultur.
- 4 Alminneliggjøring: Omgåelse og bagatellisering av utfordring ved å peke på andre grupper med samme/lignende utfordringer.
- 5 Ulikheter: «Meg» kontra «den andre».

«Det er vanskelig å sette ord på de kulturelle utfordringene»

Alle berører kulturelle forskjeller som en utfordring på et eller annet plan. Likevel skiller aktualiseringen av disse utfordringene seg fra praten om språklige utfordringer, fordi informantene gjerne starter med å redegjøre for de språklige utfordringene, og med det utgangspunktet berører ulike temaer knyttet til kultursensitivitet. Det er bare informant F som direkte tematiserer kulturforskjeller som en utfordring uten at det kommer opp i forbindelse med samtale rundt de språklige utfordringene. Også informant D gjør temaet gjeldende idet jeg, mens informanten snakker om tolketjeneste, stiller hovedspørsmålet på nytt («Opplever du noen utfordringer i ditt møte med brukere av ikke-vestlig bakgrunn»), når jeg mener at temaet (bruk av tolk) er tilstrekkelig dekket. Informanten gjør begrepet kultur umiddelbart gjeldende og sier:

«Det e jo en kjempestor ting, det e masse diskusjona opp [te oss]» (166 -168 NAD).

Sett opp mot konteksten illustrerer utsagnet noe som flere av tekstene bærer preg av, nettopp at de kulturelle utfordringene ikke lar seg aktualisere like umiddelbart og konkret som de språklige. Men

materialet viser at det er en rekke utfordringer knyttet til kultur – uten at disse nødvendigvis blir tatt opp som utfordringer av informantene.

5.2.2.1 Kjønnroller

Fysisk kontakt

Noen av informantene viser til hvordan gender kan tematiseres i møtet med ikke- vestlige brukere. Håndhilsning ser ut til å være et særlig aktuelt tema. Informant B forteller at en del kvinner trekker til seg hånden:

«[De] trekke te sæ hånda nån gang så da skulla det tydeligvis – da skulla det ikke ha vært håndhilning sikkert» (166- 167 NAB).

Informanten viser til at han ikke har noen formening om når og hvor og muligens ikke hvorfor håndhilsning er komplisert, men han har observert at det ikke alltid skal gjøres, og at han ikke blir fornærmet av at brukere trekker til seg hånda/ lar være å hilse. To av informantene gir tydelig uttrykk for en mer bastant holdning til håndhilsing; informant F reflekterer likevel lattermildt over hvorfor enkelte menn kanskje har noe slappe, motvillige håndtrykk:

«Det e no @ sikkert en grunn t det@@@@» (175 NAF).

En annen informant viser til hvordan hun er svært bevisst håndhilsning; ikke fordi dette er noe NAV som institusjon har tatt opp som tema, men fordi det på en tidligere arbeidsplass var fokus på dette:

«Eh og det handle litt på det med kultur, på en måte ka e det man e vant te. (...) altså bare det her med å håndhils når du kjæm og går og – men [det ska] ikke [gjøres] te aill, det va litt forskjellig det, eh em h nån dama fra enkelte kultura der va det veldig riktig å ikke gjør det igjen» (459 -466 NAD).

Informant E plasserer også gjerne initiativet hos brukeren selv, og reflekterer noe over kjønnroller og håndhilsing, samtidig som hun viser til at muslimske menn ikke nødvendigvis «må være spesielt religiøse»:

«Vess æ veit at det e mannfolk fra (0.2) muslimske land – men der å der å e det veldig forskjell, det kan jo hende at dæm ikke e spesielt religiøs så, så det e itj nå .hhh – æ gjør egentlig itj så veldig

stor forskjell, dæm får egentlig velg det sjøl tenke æ @@, viss – da e det helt greit for mæ» (247 – 256 NAE).

Som utsagnet over viser reflekterer informanten over ulike kjønnsroller, men måten hun avbryter seg selv på kan indikere at hun ikke ønsker å generalisere om grupperinger med samme kulturelle bakgrunn.

Kjønnsroller og arbeid – «om vi ikke forstår kulturen så har vi tapt»

Konene til mannlige ikke-vestlige brukerne blir av en informant tatt opp som et vanskelig tema:

«(...) det e liksom e sånn person i bakgrunn som du aldri ser og hører noe til» (93 NAC).

Hun viser til at denne gruppen kvinner aldri kommer på møter:

« (...) disse konene som ingen vet ka hell på med» (96 NAC).

Informant F forteller også at kvinnene ofte kan oppleves som stille og i bakgrunnen, spesielt fordi mennene er med. Hun problematiserer også at åpenheten mellom partene lider under dette, fordi kvinnene muligens ikke åpner seg framfor mannen på samme måte som om han ikke var tilstede. Informanten viser samtidig til hvor komplekse ulikhetene kan se ut til å være (og utsagnet tydeliggjør også hvordan flere av subtemaene overlapper i et og samme utsagn):

«At dæm åpne sæ kanskje mere viss dæm sitt der alein i en samtale med mæ, einn om meinnern e med – men det kan vær mange årsaka te at den ektemannen e med da, viss det e damer det dreie sæ om da, det kan vær som tolk og da, og kanskje for at dæm e vant t å ha med sæ mannen, æ veit itj hvorfor æ har aldri spurt om det, æ forklare no iallefall ehm – nei (0.2) oppleve det jo itj som et problem da men ikke direkte – æ klare ikke å stafest forskjellan da men det e jo store forskjella, men men (smatter) men nei eh ja det e vanskelig å sett fingern på det» (112 – 122 NAF).

Under spørsmålet om utfordringer problematiserer en av informantene kjønnsrollemønstret hos brukergruppen i opp mot kommunikasjonen og relasjonen:

«Vi hadd et ektepar her, der mannen på en måte va veldig klar på at han ikke ønska at kona ska jobb, men her har vi villkår som tilsei at får du sosialhjelp så ska du ut i jobb, det har vorri et

kjempedilemma – vi hadd en sak her no som va kjempesvær – virkelig – der mannen bare sprang ut å reiv opp vedtaket sitt og dro (...) fordi kona mått ut i jobb» (196- 205 NAD).

Informanten kan fortelle at dette er utfordringer som ikke blir systematisk diskutert som tema i NAV, men at det diskuteres med kolleger:

«Det e som vi snakka om mæ og kollegan min at det handle om kultur og – eh det herre her, det e ikke bare det at man e bare vanskelig for å si det i hærmetegn – ikke sant, for viss man ikke ser på kulturen så kjæm vi ikke nå vei videre med den saken, (0.2) og da har en på en måte tapt tenke æ» (212 – 219 NAD).

Kjønnsrollemønsteret blir også tematisert av informant F, der hun viser til at det kan være spesielt utfordrende å få enkelte kvinner ut i arbeid. Enkelte kulturgrupper ansees å ha et «større» omsorgsansvar for barna, og barnehageplass kan være et tema som skaper konflikt. Informanten sier synet på familie og hjem kan komme i konflikt med å få brukere i jobb:

«Eh: ehm (0.5) ehm nå:n altså ehm folk fra Somalia oppleve æ har my høm omsorg for barn da, og det synes æ kan gjør det problematisk med å kom sæ i jobb (...)» (93- 94 NAF).

«Jeg er kvinne du er mann»

Det blir også problematisert hvordan det kan være vanskelig å sitte som en kvinnelig saksbehandler i møte med en mann som er vant til at menn gjerne besitter de fleste rollene i samfunnet hvor avgjørelser tas:

«Det har vært nån ubehagelige eh episoda det har æ jo opplevd, der æ eh (0.2) der (0.2) eh ja – der kulturen kjæm tydelig fram da – æ e dame æ ska sitt her å rådgiv dæm og dæm e menn og kjæm fra et land med der mannen e i hovedsetet uansett korr det e henne – i hjemmet og (0.2) i arbeid og i alt da – dæm e veldig mann da, og da kan det vær litt vanskelig å forhold sæ t dæm» (189 – 195 NAF).

5.2.2.2 Relasjoner og samarbeid

Flere peker på hvordan muligheten for framdrift med denne brukergruppen avhenger av et godt samarbeid og gode relasjoner:

«Nei det e nåkka å jobbe med – finn en felles plattform – det e viktig for å unngå nån misforståelsa, og æ trur det kreve at vi sett oss litt inn i dæmers kultur også – eh det e vi ikke – det e vi ikke nå god på altså» (286 -291 NAD).

Informanten viser til at de lærer av hverandres erfaringer og gjennom sine egne, og viser til hvordan NAV er flinke til å problematisere hvordan de skal snakke med folk med psykiske problem, men at hvordan de snakker med mennesker som kommer fra andre land (ref kulturer) aldri har blitt satt på dagsorden: «det e egentlig litt rart (0.2)» (329 NAD).

De gode relasjonene gjør seg også gjeldende når ømfintlige temaer skal konfronteres. Det blir av både informant D og E påpekt hvordan en utfordring er lettere å ta opp når ett visst grunnlag for en god relasjon er til stede:

«Det e lett for mæ og og faktisk kom med sånne innspill og da, eh ja så vi bruke ganske my tid da (0.2) på å få en fin relasjon» (243 – 244 NAD).

«(...) at du kan litt om de forskjellige landa som du møte for at det e veldig greit i samtala at du hatt en litn small talk først før du begynne å ta opp all de vanskelige temaene – he det og da (0.2) kun et par teite strofa på arabisk eller spansk eller what not altså, det løsne jo litt opp på tonen i samtalen» (93-94 NAE).

«Felles forståelse - lettere sagt enn gjort»

Å skape gode relasjoner problematiseres gjerne av informantene, blant annet vil de gjerne vise brukerne at de kan noe om brukernes kultur, kanskje til og med noen gloser på deres språk. Som én sier det: «Slike ting kan være en ice breaker det!» Minst to informanter viser til hvordan kroppsspråket brukes aktivt som et hjelpemiddel, når den muntlige kommunikasjonen ikke strekker til for å skape en avslappet atmosfære. Samme informant viser også til at når hele familier kommer, eller når mann og kone kommer sammen, blir det noe vanskeligere å nå fram:

«Det e ofte den ene som snakke () og den andre som eh ja – det kan vær litt sånn innvikla – (...) det e vanskelig – du kan ikke hjelp all heller (...)» (221-225 NAB).

Informant F setter dette i forbindelse med at ulike tabuområder kan gjøre det vanskelig å tilnærme seg hverandre. Som et eksempel viser hun til hvordan psykiske problemer kan være utfordrende å ta

tak i. Fordi hun på den ene siden selv oppdager at «her er det noe», samtidig som brukeren på den andre siden mangler legeærklæring, mens brukeren selv ikke nødvendigvis tar opp temaet fordi slike utfordringer er tabubelagt i utgangspunktet. I slike situasjoner blir samarbeidet og definisjon av brukerens situasjon komplisert:

«E det psykiske problemer tilstede (0.2), og uten at det e nå legeærklæringa e det vanskelig å grip tak i: i den her jobbprossensen (...)» (11-12 NAF).

Slik blir utfordringene ytterligere kompliserte, og relasjoner vanskelig å bygge. I slike tilfeller setter hun seg mest mulig inn i hvem brukerne er, innhenter all informasjon som er tilgjengelig. Også nøyaktig og god presentasjon for formålet av møtet er nyttig kan hun fortelle, for at et godt grunnlag skal dannes:

«[Æ prøve] å konfronter dæm med eh eh eh: presisering av ka møtan vil gå ut eh – altså koffer æ sitt her da, koffer æ kalt dæm inn – og æ presentere alltid (smatt) prosjektet – koffer æ jobbe med det (...) navn og stillig og korr langvarig det ska var og hvorfor jobbe med det – som e at dæm ska kom sæ ut fra den sosialkøa da, og ut i arbeidsretta tiltak, og da har æ allerede lagt grunnlaget til en viss form for forståelse da (...)» (65-72 NAF).

5.2.2.3 Normer og folkeskikk

«Det e sånn vi gjør det her»

Den felles forståelsen, eller kanskje plattformen i denne sammenhengen, blir av informant E problematisert ytterligere under spørsmålet på hva religionsfrihet innebærer for henne. Informanten kan vise til at de ulike religiøse ståsted må være opp til hver enkelt, men presiserer at dette da må være innenfor ikke bare landets lovverk, men også de norske normene:

«Nei det e jo det at dæm folk må no få tru på det @ dæm vil da asså må man innrett sæ etter at man bor i et norsk samfunn tenke æ, og her e det når lova og regla og norma som e he ja sånn som dæm e – så må man prøv å tilpass sæ dæm eh ja det må man, man må innrett sæ etter at man bor (...)» (435-438 NAE).

Informantene har varierende samsvar i bevisstheten om eksempelvis håndhilsing, men flere gir uttrykk for at «håndhilsing det er folkeskikk det». På direkte spørsmål om håndhilsning gir to av informantene (C og D) uttrykk for at de er veldig bevisst normer omkring håndhilsning med denne

brukergruppen, noe som også viser til at de begge ikke nødvendigvis tar initiativ til håndhilsning, men lar det være opp til brukerne selv. Informant A viser til at hun ikke egentlig er bevisst det og forteller at hun som regel tar initiativ til håndhilsning, og de gangene det ikke gjøres ser hun at det ikke skal gjøres. Samtidig sier hun:

«Tenke at de fleste har bodd i norge en stund og det e sånn vi hilse her, trur æ villa stussa litt om når ikke villa gjort det ja (...) vi e et statlig kontor så da håndhilse vi» (260-265 NAA).

Informant C viser til noe av det samme som A sier, når hun refererer til sine kolleger: Hun forteller at håndhilsning blir tatt opp som tema stadig vekk, og at flere av hennes kolleger konsekvent håndhilser, og er i den formening om at det er «noe vi gjør»:

«Det e liksom normal folkeskikk og det må man gjør» (172 NAC).

Informant B er noe nølende rundt sin bevissthet, men viser til at han har lagt merke til at spesielt kvinner i brukergruppen kan være ukomfortabel med håndhilsning – men at han ikke lar være å gjøre det av den grunn, men heller godtar at de trekker hånden tilbake i de tilfeller brukeren ikke ønsker fysisk kontakt. Han viser også til, ved minst en anledning, at han ikke «kan noe» om andre kulturer og religioner, og heller ikke vet noe særlig om ulike praksis for normer og folkeskikk.

Informant F er kanskje den mest bastante i sitt uttrykk:

«Æ hilse konsekvent på alle sammen (0.2) uansett, (...) som vi e vant t og æ gjør det for at vi e her og vi gjør det sånn, æ jobbe på et offentlig kontor og forlange – ehm forlange selvfølgelig ikke (.) men det ende med at dæm håndhilse» (166-171 NAF).

Informant E reflekterer over samme tema:

«Dæm får egentlig velge sjøl tenke æ @@ - det er greit for mæ» (254-256 NAE).

Informant A uttrykker det slik:

«Det e en måte å vis respekt på, det e folkeskikk tenke æ, (...) det hadd vært helt rart for mæ å ikke sku gjort det ja» (271-276 NAA).

Informant B sier:

«(...) no kjenne ikke æ te ka grensesettan e i de forskjellige landa, men på en måte okei man må jo torra å gjør det på en orntlig måte som det e vanlig å gjør det her da» (124 NAB).

5.2.2.4 Alminneliggjøring

«Det handler om personene, ikke kultur»

Flere av informantene gir uttrykk for at de vil forholde seg til brukerne som «personer», og ikke som individer fra en kulturgruppe. I praksis er det ikke alltid så enkelt:

«Så ka som går på person eller om det går på kultur – ja det e ikke helt he (smatt) ja» (115-116 NAB).

På den andre siden har informant B tidligere i intervjuet sagt at kulturell kompetanse er viktig for å bedre kunne forstå og hjelpe denne brukergruppen.

Informant F uttrykker også noe rundt ønsket om å se personen og ikke kulturen:

«Det kjæm helt an på den person bak det plagget (0.2) rett og slett. æ har på en måte blitt litt vant med plagg, sjøl på få månder da, så plaggan og sånn eh e itj der - det e kjæm helt - det spørs på helt an på kæm som møte mæ ehm bak de plaggan» (253 -258 NAF).

(Det er verdt å merke seg at hun viser til at hun kan se bort fra plaggene fordi hun «har blitt vant», og ikke fordi det i utgangspunkter er uproblematisk å behandle alle «likt»).

5.2.2.5 Ulikhetene: “Meg” kontra “den andre”

Klær aktualiserer seg på ulikt vis. Enkelte av brukerne (av ikke-vestlig bakgrunn) pynter seg før de kommer på NAV. Informant F forteller at særlig kvinnene ser pyntet ut. Hun reflekterer over hvordan de gjennom klærne viser respekt for det autoritære, som her må sees som staten/kommunen, og at det er viktig å redusere denne autoriteten:

«Det kan vær at de kain syns at det e ganske skremmende å komme te et offentlig kontor – æ ser at dæm kler sæ veldig fint mang av dæm eh veldig fint – mang av daman også da og det og det syns æ

e (smatter) – ja det vise at dæm ehm at dæm har på en måte – ikke respekt men dæm har ja – det e et ainna forhold som dæm har te offentlig kontor ein det vi har da trur æ» (202 – 207 NAF).

Informanten prøver gjennom en avslappet tone å løse opp stemningen, slik at det ikke skal bli for anstrengt. Som hun videre poengterer er det vanskelig å forvalte et regelverk om man er belærende:

«(...) målet ska vær arbeid da, øh og prøve å få bort den [autoritetsrollen]- men det e itj i alle tilfellene at det lykkes (...) men oppleve ofte at det løsne opp viss æ ufarliggjør det helt fra starten av» (214 – 218 NAF).

I det store og hele ser ikke informantene «uvante» klær som en utfordring knyttet til relasjonen mellom dem og brukerne, men som en problemstilling relatert til arbeidspraksis og krav til uniformering fra potensielle arbeidsgivere.

«Like tjenester, ulike mennesker»

Flere informanter viser til at ulikhetene i framtoningen til brukerne og nordmenn flest er synlige, men at informantene ikke nødvendigvis problematiserer dette som en ytterligere utfordring – verken i forhold til problemstillingen i intervjuet eller overfor brukerne. Informant B viser til hvordan han antar at brukere registrerer at mye i Norge gjøres forskjellig fra hva de muligens er vant med, men at det ikke er tid til å følge opp brukerne (informant B sitter i mottaket). Flere viser til at ulikhetene er der, men at de jobber etter et «like tjenester til ulike mennesker»-prinsipp. En av informantene som tar opp temaet gir blant annet uttrykk for at ulike klesdrakter og arbeidspraksis er vanskelig:

«Eh så eh det hvordan – altså korr my ska du på en måte aksepter – korr my ska du på en måte si – eh på en måte – ka e det som e kulturen og ka e det som e – det e vanskelig» (186-190 NAD).

Når spørsmålet om hva hun kvier seg for å ta opp med denne brukergruppen blir stilt, kommer hun tilbake til temaet:

«Altså religion e jo et tema som alltid e vanskelig – kan vær vanskelig å ta opp for det sitt såpass sterk – ehm my sterkere te dæm ofte, enn det gjør te mæ» (346 – 349 NAD).

«Æ har sånn åpen @syn@ i forhold til det, men har jo måtta tatt opp ting i forhold til den praksisplassen – (tilgjort stemme) på den arbeidsplassen der får du ikke ha nån hodeplagg inn –

sånn type ting (0.2) ehm kan vær vanskelig å ta opp men det e nødvendig» (350- 353 NAD).

Informant E sier at hun i utgangspunktet synes at religiøse kjennetegn er uproblematisk – men at det kan være utfordrende med hensyn til arbeidslivet:

«(...) at man velge å sende ut et ganske @sterkt@ religiøst signal (...) det signaliserer jo at du e religiøs (...) på en ganske klar og tydelig måte@, [det kan jo være en utfordring], [om] det på en måte e at det e såpass my plagg eh at det e vanskelig i forhold te jobb eh da» (381 NAE).

Hun ser det da – i motsetning til flere av de andre informantene – som sitt ansvar å ta opp temaet med brukeren, men påpeker at det er et dilemma:

«[Noe må jo sies om] det e ehm vanskelig å kombiner [religiøse plagg] med jobb – men kan jo itj eh – man kan jo – det e jo viktig for for dæm æ kan jo itj – æ kan ikke be om at dæm ikke ska gå med sine reigiøse plagg, der har æ jo itj @@ – det å gjør det e ganske drøyt» (383 -389 NAE).

Utsagnet blir framført «stakkato»: Hun viser både til at hun ser at hun besitter en rolle hvor hun antageligvis bør ta opp temaet, men på den andre siden reflekterer hun også over hvor problematisk dette er. Informant D aktualiserer også forskjellige klesdrakter. Hun viser til hvordan det på grunn av hygieniske forhold var nødvendig at en bruker ikke brukte sine tradisjonelle plagg, men at det løste seg fint, når det ble forklart for vedkommende. Hun kan videre fortelle:

«Det påvirke mæ ikke nå sånn – æ tenke at det e en sånn naturlig del av (0.2) av dæmmers kultur igjen da, og det trur æ e kjempeviktig at dæm skjønne (...)» (686 – 687 NAD).

«Du får ikke jobben fordi du lukter rart»

Mens noen av informantene velger å alminneliggjøre temaet, blir lukt tematisert som en utfordring av flere informanter. Informant D sier:

«[Det e mange ting med kultur], bare det der med lukta – det med type lukta – asså det som ikke e forenelig – æ har vorri borti at en arbeidsplass ikke kunn ha en person for det lukta hvitløk (...) kordan ska du takle det – kordan ska du ta det – ka ska æ si t deltakern som kjæm og som egentlig e kjempemotivert for å start – men får ikke begynn for det lukte hvitløk» (229 – 238 NAD).

På spørsmål om hvilke temaer hun kvier seg for å ta opp med denne brukergruppen gjentar samme informant noe av det samme:

«Det det e ikke nå okei å ta opp [kroppslukt] – at arbeidsgiver har kommi med den tilbake-meldinga, tja det e ganske ugreit egentlig» (364 – 366).

5.2.3 Kategori ØMFINTLIGE TEMA:

1 Fysisk framtoning: Klær, smykker, ytre kjennemerker, utseendet.

2 Bortdefinerer vanskelige temaer: «Ikke mitt ansvar».

5.2.3.1 Fysisk framtoning

«Det ukjente er ofte skremmende»

Informant A sier at hun tror uvante klær ikke nødvendigvis øker arbeidsmulighetene til denne brukerguppen, dette er likevel noe hun ikke berører under spørsmålet omkring utfordringer eller temaer som er vanskelig å ta opp. Hun viser til at hun tror alle nordmenn *«er litt sånn skeptiske»* (366 NAA). Hun viser samtidig til at det i enkelte sammenhenger muligens kan være en fordel – som foreksempel på enkelte restauranter som er drevet av utenlandsk personale. Hun sammenfatter temaet slik:

«Det e kanskje litt trist at det e sånn men æ trur at det e sånn med arbeidslivet at du ska vær mest mulig norsk da» (374 NAA).

Og presiserer: *«men æ bli ikke skeptisk det bli æ ikke» (376 NAA).*

Informant B forteller at det kan oppleves noe komplisert når brukere kommer med nasjonale/religiøse plagg. Han har ikke selv nødvendigvis opplevd brukere med heldekkende kjoler, men han sier:

«Klart det her vil jo ha med – en arbeidsgiver vil jo tenk på det her og ja» (291 NAB).

Men informanten ønsker også å vise til at om brukerne er «superreflekterte» og snakker bra norsk så må de «få kle seg slik de selv ønsker». For som han sier:

«(...) det fungere sekkert det» (295 NAB).

Informant D er inne på noe av det samme, men mener at dette er nødvendig å ta opp med brukeren:

«M: men det e mer generelt det treng ikke nødvendigvis å vær nån fra et ainna land, det kan værra det kan gå på den personen kolles du klær dæ kolles du fremstår – det e aldri nå okei å ta opp sånne ting, men det e veldig nødvendig» (368 – 371 NAD).

Informant F viser til hvordan arbeidsgivere i enkelte sammenhenger krever uniformering, og at slør eller lignende ikke godtas, og at å presentere dette for brukeren kan være utfordrende:

«Ja kolles ska æ gå fram, (0.2) e det å tråkk på religionen dæmmers (.) e det å tråkk på kulturen, og koss måte ska en gjør det» (136- 139 NAF).

5.2.3.2 Bortdefinerer vanskelige tema

«Ikke mitt ansvar – tror jeg»

Informant B viser til hvordan en uvant måte å kle seg på kompliserer arbeidsmulighetene hos brukerne:

«Det gjør det itj nå enklar for dæm å få sæ jobb da men okei – [men] det har æ aldri brukt nå tid på for å sei det sånn (...) nei det e itj enkelt for å sei det sånn det e det itj nei, men det har æ aldri kommentert i det hele tatt for å si det sånn, det trur og itj æ har tenkt å gjør heller» (298-307 NAB).

Informant A sier:

«Æ tenke at hver enkelt må ta det valget, for om dæm e kvalifisert og snakke bra norsk sende æ dæm som aktuelle kandidater, æ lar ikke vær på grunn av et antrekk men tenke at det må arbeidsgiver tar det valget sjøl» (377-379 NAA).

Utsagnet er tvetydig, i og med at informanten på den ene siden konstaterer at uvante klær kan være uheldig i en jobbsøkeprosess, men likevel sier at dette er et tema som må være opp til hver enkelt arbeidsgiver. Hun nevner ikke at dette kan være et tema hun burde ta opp med de aktuelle brukerne, og påpeker heller indirekte sin egen toleranse. Informanten berører også hvordan hun tror «alle» er skeptiske (til uvante klær), men viser til at *hun selv* ikke er det.

5.2.4 Kategori META-TEMA

1 Forforståelse og refleksjon - rundt sin egen viten og rolle (den Nav-ansattes viten og rolle. Egen refleksjon rundt kulturell kompetanse).

2 Aminneliggjøring: "Lignende utfordringer hos andre grupper". Man trekker fram en "ekstrem" gruppe der et visst trekk er et definerende trekk (kroppslukt/uteliggere) for å "normalisere" noe som er en utfordring for eller med en brukergruppe.

5.2.4.1 Forforståelse og refleksjon

En ansatt viser til hvordan det noen ganger kan føles problematisk at hennes egen livsverden og brukernes kan virke fjernt fra hverandre. Informanten reflekterer over hvordan hun som NAV-ansatt muligens ikke er flink nok til å se og forstå hvem hun har foran seg. Hvordan oppleves alle disse egenvurderingsskjemaene og så videre når du ikke en gang er vant til systemet Norge er bygd opp rundt?

«(...) når gang har æ jo kjent på det at æ egentlig sitt litt og (0.2) – og snakke og snakke (0.2) – eh på en måte og kanskje ikke e flink nok til å tenk på – altså æ snakke ut fra mine ramma ikke sant – ka vi nordmenn e vant te, men så har æ veldig liten forståelse for på en måte [om deres rammer]» (262 -268 NAD).

«Nån ganga har æ følt at æ – eh vi snakke ikke helt samme språk – ikke bare norsk og – men men på flere andre ting da» (277- 280 NAD).

Informanten sier også senere at hun synes det er utfordrende å ta opp vanskelige men nødvendige temaer, fordi hun er redd for at ting skal oppfattes i «gæli meining», og at hun har (brukernes) traumatiske opplevelser i bakhodet når hun snakker med enkelte, og at hun opplever at byråkratiet med de ulike skjemaene da kan virke noe meningsløst:

«Det kan hende at vi e (...) altså – at vi e redd for at vi ska tråkke over nån grensa (0.2) – kanskje vi e reddar for det – det kan vær det altså» (377- 381 NAD).

Informant E setter relasjonsbygging og innsikt i brukernes historie og kulturelle bakgrunn i sammenheng med å forstå brukeren bedre:

«Altså he en vil jo ikke forstå brukeren helt ut for situasjonen e jo sånn forskjellig, men det vil jo selvfølgelig – det at du e klar over kolles e det egentlig i somalia, at det itj har vært en stat på mang år, at det e itj rart at man itj forstår kolles den norske staten fungerer – dæm vet jo itj ka en stat e og ka den ska gjør for det har jo itj vært tilfelle – det e greit å vit sånne småting, asså e du opp – asså e du – samma med koss har det vært i – koss e det å vær fra et ainna – iran – koss e det å vær fra iran, koss e det å vær kristen fra iran, eh koss har det påvika dæ – eh ja – det e jo greit å kun litt» (105 – 119 NAE).

Informanten sier videre at det er viktig å se og forstå hvorfor religion og kulturell bakgrunn har en betydning:

«Religiona må man ha respekt for uansett om man sjøl syns at det e nån idiotiske regla (...) dæm e no der, og dæm leve no etter dæm og følge dæm, og det må man vit om og ta hensyn te da og det påvirke jo hele samfunna (...) det e @et faktum@@, @nesten udiskutabelt@» (147 -154 NAE).

Rundt det å innhente informasjon eller ta opp temaer rundt ulike problemstillinger sier hun dette:

«(...) mitt fokus e jobb, og ka treng æ og vit for å hjelp folk te å få jobb eh ja, språk e greit, eh: ka kan dæm gjør ka kan dæm – har dæm religiøse ting som gjør at dæm ikke kan gjør det ene eller den andre – altså så e det selvfølgelig det her med eh – men det har æ itj det har æ itj opplevd nå: ehm i jobben her i forhold te det å vær kvinne i forhold te muslima eller nå sånt der eller sånne ting – æ har ikke – æ har ingen – nei æ har ingen sånne erfaringa at det har vært nå vanskelig» (187 – 196 NAE).

«Vi ønsker mere kompetanse om interkulturell kommunikasjon»

Informant E forteller (uhjulpert) at hun og flere andre har etterspurt kompetanse på tverrkulturell forståelse. På direkte spørsmål sier de andre informantene at de gjerne kunne tenkt seg mer kompetanse på området; men de tar ikke opp dette på eget initiativ (i intervjuet), selv etter at flere problematiske temaer har blitt aktualisert.

5.2.4.2 Alminneliggjøring

Opp til flere av informantene velger å alminneliggjøre utfordringer med brukergruppen, dette kommer særlig fram under spørsmålet om det er noen temaer som den NAV-ansatte kvier seg for å ta opp med denne brukergruppen.

«Det e my som det kan vær ubehagelig å snakk om, men det e like ubehagelig hos begge brukergruppene, så dæm skille sæ ikke ut på det nei» (221-223 NAA).

Videre viser en annen informant også til at denne brukergruppen ikke nødvendigvis skiller seg ut (sett vekk fra det rent språklige):

«Eh kan ikke si at eg oppleve andre større utfordringa (...) da har jo alt fra a til å der og» (31/36 NAC).

Samme informant poengterer senere i intervjuet at religiøse plagg og utsmykninger ikke påvirker henne fordi hun har en jobb hun skal gjøre, uavhengig av hvordan personen ser ut. Men så viser hun til en annen gruppe som er en utfordring:

«Utfordringa hos oss i mottaket e gjerne av andre – det e gjerne de uflidde og ustelt og de som ikkje e av gruppa ikkje-vestleg bakgrunn, (...) så klesplagg det e vi ikkje så – det e vi ikkje nå opptatt av det nei (...) eg syns ikkje det gir nokko utfordring nei (...) du klara jo å gjør jobben din uavhengig av korsen et menneske ser ut» (236–245 NAC).

I samtale med informant E finner jeg at samtalen stadig gikk utenom temaet. Informanten vinkler utfordringer til å gjelde mangel på systemforståelse, manglende språkforståelse og psykiske plager, og at brukergruppen med disse tilleggsfaktorene er utfordrende som brukergruppe – og ikke fordi de bruker uvante klær, lukter annerledes, har annen forståelse av normer og skikker eller lignende:

«Eh æ tenke at æ tenke vess du e psykisk syk eh har dårlig økonomi og i tillegg ikke snakke godt norsk, så eh det e klart at – og ikke kjenne systemet spesielt godt he så e det klart at helhetspakka der bli mer utfordrende enn for dæm som bare har psykiske problema og dårlig økonomi – eh ja, det bli når tilleggsfaktora kan du jo si som gjør at det bli mer utfordrende» (70-74 NAE).

Informanten problematiserer ved flere tilfeller utfordringene under bevissthetsspørsmålene rundt det at dette handler ikke bare om denne gruppen – hun trekker særlig inn psykisk syke som en gruppe, som også innbefatter brukere av ikke-vestlig bakgrunn. Som når hun blir spurt om bevisstheten rundt bruk av negasjon, gjør hun rede for bruk av oppsummering, for å avrunde med følgende:

«Det tenke æ e litt sånn generelt for æ jobbe jo med psykisk syke med flere som på en måte ikke treng de her lauslie måten å prat på» (327 NAE).

Når jeg så leder samtalen videre til bruk av språklige vendinger trekker hun også fram gruppen psykisk syke istede for å rette det inn mot brukere av ikke-vestlig bakgrunn:

«(...) det e heller itj så heldig for dæm som e psykisk @syk@ nødvendigvis for invandrera (...)» (343 NAE).

Informanten viser så til eksempler på at det ikke alltid kan kontrolleres, og snakker om en annen brukergruppe; ungdommer:

«Og det bli jo litt ainna tenke æ for kjæm det itj fra mæ så kjæm det fra andre deltakeran itj sant» (255 NAE).

Utsagnet kan virke noe malplassert, når problemstillingen er rettet mot ikke-vestlige brukere. Det er verdt å vurdere hva som kan være årsaken til at informanten trekker inn sammenligninger til andre grupper, i stedet for å relatere svarene direkte til det det spørres om.

«Dette handler om personene – ikke kulturen»

Informant D sier, til tross for flere utgreiinger om ulike problemstillinger i møte med brukere av ikke-vestlig bakgrunn, at hun ikke synes det handler om kultur men om ulike personer. Dette kommer spesielt tydelig fram når jeg spør: «er det annerledes enn når du snakker med brukere av nordisk opphav?». Informanten svarer da:

«Nhæi vet du det der eh nei, æ eh æ trur itj det, og det e æ egentlig litt glad for at det ikke e, for det handle litt meir på type persona brukeren e uavhengig av korr dæm e i fra» (506- 509 NAD).

Informanten motsier seg selv med utsagnet, sett opp mot tidligere utsagn om kulturforståelse. At hun etter å ha vist til at håndhilsningsnormer varierer ettersom hvilken kultur de enkelte tilhører, er det interessant å se at hun nå ønsker å skille kulturen fra personligheten.

En annen informant sier noe av det samme:

«Kroppsspråk – æ e itj nå mer bevisst på det i forhold t innvandrerer eller æ e t andre nei, æ tenke at det e ting man ska vær litt bevisst uansett, men det handle – åsså som som æ sa i stad, æ må jo møt dæm som hver enkelt person og ikke som – æ har itj nå mere – eh nei æ har itj nå mere fokus på det he te dæm enn te andre nei» (260- 266 NAE).

Informant D presiserer senere hvor viktig det er å ikke gjøre forskjell, eller ikke ha for mye fokus på hvor de kommer fra, det som er relevant er heller hvordan du tolker stemningen:

«Ja det har vi jobba my med det herre her i forhold te de nyansatte te oss da, eh em kordan du tolke stemninga når du starte en samtale – det e kjempeviktig, men det e ikke så my fokus på eh korr dæm kjæm fra, det e det lite av egentlig eh ja, og æ tenke det e veldig greit at vi ikke e det – at vi ikke skille på det, æ trur det e lurt ehm ja» (527 – 534 NAD).

Etter dette blir det flere ganger i intervjuet poengtert hvordan det er viktig å holde fokuset på individet, og muligens ikke så mye på hvor de kommer fra. Også på spørsmål om bruk av negasjon og bevissthet rundt kroppsspråk viser hun til hvordan hun ikke ønsker å gjøre en forskjell:

«Æ e litt opptatt av at en ikke ska skill så my på det da, æ trur det e lurt» (567-568 NAD).

Og nok en gang kan det se ut til at informantene likevel ser at det er ulike forståelser på både kroppsspråk og språklige vendinger. Hun viser til at kolleger med annen bakgrunn enn henne selv muligens kan gi andre svar og resonnement enn henne selv på spørsmålet, og slik viser hun en forståelse av ulike oppfatninger. På spørsmål om språklige vendinger viser hun til hvordan kolleger med utenlands bakgrunn kan finne språklige vendinger helt meningsløst, altså viser hun igjen at meningsinnholdet vi utveksler oppleves og oppfattes ulikt.

«**Religionsfrihet betyr at religionen ikke betyr noe**»

Det viser seg at flere av informantene besvarer spørsmålet om hva religionsfrihet betyr, med at religionen ikke skal ha noen betydning. Jeg hadde noe problemer med å plassere flere av svarene til informantene under dette temaet, men flere av svarene kan tolkes som et ønske om å bortdefinere begrepet religion eller hva religionsfrihet innebærer for dem (relatert til temaet):

«Mhmm det e et ganske vanskelig spørsmål da, for å vær ærlig så tenke – æ tenke veldig lite med det her med religion og sånt, det på måte ikke når ting som opptar mæ som person heller, så da tenke æ ikke så my på det i jobben heller. æ har respekt for andre personer med andre religioner, det e det æ føle æ treng å ha egentlig, respekt for andre, og korr folk kommer fra og hvilken religion de har legg æ mæ ikke så my borti gjør ikke. æ kan syns det er interessant å hør om forskjellig ting og sånt, men det e ikke nå fokus æ har, hverken privat eller på jobb, så:: (0.5) æ: vet ikke om det e alt.» (391- 404 NAA).

«(1.2) eg mene det at religion ikkje ska ha nå betydning, eh: o:g ehm (0.2) og at du i jobbsammenhengen her da ska kunne komme på et navkontor og religion betyr ingenting - for vi ska jo gi like tenesta til alle, uavhengig av kæm dei e (.) bakgrunn dei har (.) ka dei tror på, ehm (0.2) og det e ganske viktig at vi som offentlig kontor signalisere at sånn e det her, så religionsfrihet for meg e at det betyr ikkje nå, at du ska bli møtt på samme måte uavhengig av eh eh av ka du tror på, kæm du tror på mmhm» (248 – 256 NAC).

5.3 Oppsummering

* Alle informantene peker på språk som en stor utfordring i møte med ikke-vestlige brukere.

Språkproblemer er kilde til kommunikasjonsvikt – og det er også utfordringer knyttet til bruk av tolk. Informanten ser positivt på ressurser som NAV Intro, EVO og kvalifiseringsprogrammet.

* Flere informanter peker på at en del kvinner i brukergruppa snakker dårligere norsk enn mennene, og ser dette i sammenheng med kjønnsrollemønsteret.

* Enkelte av informantene gir uttrykk for at de bruker teknikker for å forsikre seg om forståelse, slik som oppsummering av det man har kommet fram til, og dobbeltsjekking av om brukeren har forstått ved bruk av åpne spørsmål.

* Flere av informantene er ubevisste om eller usikre på sin egen tverkulturelle språklige kompetanse. Flere viser blant annet til oppsummering som metode for å unngå misforståelser, mens når de blir spurt om kroppsspråk, tonen i samtalen og bevissthet rundt (kulturspesifikke) språklige vendinger, er det flere som ikke nødvendigvis gjør en kobling mellom språk og kultur, og hvordan de betinger hverandre.

* Informantene finner det vanskelig å sette presise ord på de kulturelle utfordringene, og rapporterer ikke de samme utfordringene; sammenhengen utfordringene aktualiseres i framstår også som noe tilfeldig. De oppfattes ikke som «samkjørte» i sin oppfatning av interkulturelle utfordringer.

* Informantene er bevisste om kulturelle koder, men har ikke inngående kjennskap til kodene i forskjellige kulturgrupper. De melder at dette ikke er kompetanse man får i NAV (gjennom kurs, opplæring), og informantene jobber «intuitivt» – og har forskjellig praksis seg imellom i møte med utfordringene.

* Flere av informantene gir uttrykk for at kulturell kompetanse er nødvendig for å bygge gode relasjoner, noe som oppfattes som vesentlig for å lykkes sammen med brukerne. Alle svarer at de ønsker mer kulturell kompetanse (gjennom tiltak i NAV).

* Diskusjon om kulturelt betingede utfordringer er ikke satt i system på arbeidsplassen, men blir diskutert kolleger imellom.

* De fleste informantene ser det som brukerens oppgave å tilpasse seg et norsk normsett – også i møte med NAV. Norske normer er utgangspunktet idet brukeren kommer til et møte; det er til en viss grad rom for forhandling.

* Flere av informantene ønsker å forholde seg til brukerne som enkeltmennesker, og ikke som medlemmer av en kulturgruppe.

* At brukergruppa framstår som annerledes enn nordmenn flest (i klesdrakt, kroppslukt, et cetera), er ikke et problem for informantene. Samtidig sier flere av dem at dette kan være problematisk for arbeidsgivere, og for brukernes mulighet til å komme i jobb. Flere synes det er vanskelig å vurdere om de skal gjøre brukeren oppmerksom på dette, og om dette skal være NAVs oppgave.

* Informantene har uklare svar på hva religionsfrihet innebærer; de er samstemte om at religion «ikke skal ha noen betydning», eller at brukernes religion er noe informantene «ikke har noe med». Én setter religionsfrihet i sammenheng med ytringsfrihet.

Kapittel 6 - Drøfting av framtredende funn

Min problemstilling er «Hvordan opplever NAV-ansatte møtet med brukere av ikke-vestlig bakgrunn?», og formålet er å «(...) få innsikt i hvordan interkulturell kompetanse er satt i system i NAV».

De NAV-ansattes opplevelse er grundig gjort rede for i forrige kapittel. I dette kapitlet vil jeg derfor i stor grad drøfte funnene med et videre utgangspunkt i å si noe om hvordan ulike temaer blir presentert for å kunne si noe om i hvilken grad og hvordan interkulturell kompetanse er systematisert i NAV.

Aller først vil jeg presentere essensen av kapitlet, som et utgangspunkt for videre lesning:

6.1. Sammenfatning

- Informantene er ikke samstemte om hvilke utfordringer som gjør seg gjeldende i det interkulturelle møtet (bortsett fra det språklige). Det er heller ikke samsvar mellom informantene om hvordan interkulturelle utfordringer kan eller bør håndteres.
- Informantene har implisitt verdien “toleranse” som en rettesnor i sitt arbeid. Verdien er derimot ikke forankret i et felles verdisystem. Begrepet er nært knyttet opp mot verdien om å behandle alle brukere “likt”. Informantene gir samtidig uttrykk for at det er viktig å ha kompetanse om kulturen til brukerne, og det synes som om informantenes toleranse kommer i skvis mellom utøvelse av kulturell kompetanse og “likhetsprinsippet”.
- Det finnes ikke noe felles enhetlig, systematisert perspektiv i NAV om interkulturelle utfordringer. Informantene har ikke felles språk om utfordringene, og det pekes ikke på noen konkrete tiltak eller verdier knyttet til det interkulturelle møtet. Strategi og praksis for det interkulturelle møtet synes i stor grad å være opp til hver enkelt veileder.

6.2 Interkulturelle utfordringer

6.2.1 Ikke samstemt om kulturelle utfordringer – men alle vil ha mer kunnskap

Det framstår som åpenbart at informantene ikke er samkjørte med hensyn til kulturelle temaer;

disse er ikke gjennomarbeidet eller gjennomtenkt i fellesskap, og er ikke systematisert i institusjonen.

Dette framgår av både hva informantene sier og av måten de prater på: De nøler, skifter tema, bagatelliserer, et cetera. Informantene melder om forskjellige utfordringer, og det den én ser som utfordring, oppleves ikke slik av den neste. Informantene bekjentgjør ikke noen felles retningslinjer for hvordan disse type temaer og utfordringer skal gripes fatt i, og dette synes å være hovedgrunnen til at svarene spriker mye i både lengde og innhold. Dette framtrer særlig under bevisshets-spørsmålene og på spørsmål om religiøse/tradisjonelle klær.

Alle informantene gir uttrykk for at de kunne tenke seg å få tilført interkulturell kompetanse.

6.2.2 Ytre framtoning som utfordring

Utfordringene omkring fremmedartet framtoning aktualiserer seg blant annet ved at informantene medgir at dette kan komplisere en eventuell arbeidssituasjon. Hvordan informantene problematiserer dette videre er sprikende. Det blir blant annet (av informant D og F) vist til at dette er noe som (ideelt sett) bør tas opp med brukeren; hvordan man skal gripe fatt i utfordringen gir de ingen konkrete eksempler på. Det er åpenbart at det oppstår situasjoner og problemstillinger som oppleves som vanskelig, og informantene viser ikke til noen felles forståelse om hvordan de håndterer disse utfordringene. En av informantene viser til at hun synes det er problematisk og drøyt å nekte noen å gå i sine religiøse plagg.

«Æ trur det e en fordel å gå ganske norsk kledd (0.2) ja det trur æ» (368 NAA).

«Æ tenke at hver enkelt må ta det valget, for om dæm e kvalifisert og snakke bra norsk sende æ dæm som aktuelle kandidater, æ lar ikke vær på grunn av et antrekk men tenke at det må arbeidsgiver tar det valget sjøl» (377-379 NAA).

«Det gjør det itj nå enklar for dæm å få sæ jobb da men okei – [men] det har æ aldri brukt nå tid på for å sei det sånn, (...) nei det e itj enkelt for å sei det sånn det e det itj nei, men det har æ aldri kommentert i det hele tatt for å si det sånn, det trur æ itj æ har tenkt å gjør heller» (298-307 NAB).

Usikkerhet rundt temaet kommer til uttrykk hos flere, og informantene er ikke samstemte rundt når og hvorvidt de skal si noe om at brukeren ikke kler ser, framstår eller lukter «riktig» i forhold til

norske normer, og ikke minst etter norske arbeidsgiveres preferanser. Likevel mener ikke alle dette er tema som det er deres ansvar å ta opp. En av informantene uttaler at selv om han erkjenner at brukeres framtoning kan komplisere jobbsituasjonen til enkelte av dem, tror han ikke at dette er en problemstilling han noen gang kommer til å ta med de aktuelle brukerne. Flere av informantene viser også til at flere kulturelle spørsmål diskuteres blant kolleger, men at dette ikke er et systematisert tema på arbeidsplassen som sådan.

Et annet interessant funn angående ytre framtoning er hvordan de ikke-vestlige brukerne blir sammenlignet med andre utfordrende brukergrupper. En av informantene viser til at en *mer* utfordrende gruppe er de uflidde; de (vestlige) som lukter vondt og har urene klær. Implisitt altså, er ikke enkelte ikke-vestlige brukeres framtoning problematisk *sammenlignet med en «verre» gruppe*. Problemstillingen blir slik bagatellisert eller omgått ved å peke på noe annet, som for å normalisere de aktuelle ikke-vestliges avvikende framtoning. Behovet for å by fram en slik ekstrem kontrast tyder vel nettopp på at de ikke-vestliges framtoning i mange tilfeller nettopp *burde* vært tematisert – om ikke direkte med brukeren, så iallefall innad i institusjonen. Jeg stiller spørsmålet om det kan være informantenes praktisering av toleranse-verdien som fører til behovet for å stille disse utfordringene i et bedre lys.

Bortsett fra de som mener man burde gjøre brukerne oppmerksom på utfordringer knyttet til den ytre framtoningen, ser det ut som om de fleste informantene har to strategier i møte med utfordringene som en uvant framtoning – i norske øyne – kan by på: 1) bagatellisering og 2) å gi ansvaret videre (til brukeren og potensielle arbeidsgivere). Det er mulig at NAV ikke har eller skal ha det fulle ansvaret for integrering av ikke-vestlige; men dette er åpenbart ikke tydelig avklart av eller i institusjonen.

6.2.3 Kjønsroller og familieverdier som utfordring – kultur som ukultur

Informantene er tydeligere på at ulike verdisyn om individ, samfunn og familie kan by på utfordringer i det interkulturelle møtet. Flere av informantene melder om konkrete utfordringer, så man kan anta at problemstillingen opptrer regelmessig. Likevel synes det ikke som om de NAV-ansatte har klare retningslinjer for hvordan man griper dette an.

Ulikhetene mellom «våre» og «deres» kjønnsroller blir nevnt av flere informanter; eksempelvis synes de det er vanskelig å nå fram til den «stille kvinnen»; hvordan menn ofte er familieoverhode;

hvordan barn blir tatt ut av skolen for å opptre som tolk; et cetera. De følgende sitatene peker på hvordan møtene oppleves av de ansatte:

«Det e ofte den ene som snakke () og den andre som eh ja – det kan vær litt sånn invikla - (...) det e vanskelig - du kan ikke hjelp all heller (...)» (221-225 NAB).

«Vi hadd et ektepar her, der mannen på en måte va veldig klar på at han ikke ønska at kona ska jobb, men her har vi vilkår som tilsei at får du sosialhjelp så ska du ut i jobb, det har vorri et kjempedilemma – vi hadd en sak her no som va kjempesvær – virkelig – der mannen bare sprang ut å reiv opp vedtaket sitt og dro, (...) fordi kona mått ut i job.» (196- 205 NAD).

«(...) det har vært nå sånn eh kolles ska æ ordlegg æm da, det har vært nån ubehagelige eh episoda det har æ opplevd, der æ eh (0.2) der (0.2) eh ja – der kulturen kjæm tydelig fram da – æ e dame æ ska sitt her å rådgiv dæm og dæm e menn og kjæm fra et land med der mannen e i hovedsetet uansett korr det e henne – i hjemmet og (0.2) i arbeid og i alt da – dæm e veldig mannn da, og da e da kan det vær litt vanskelig å forhold sæ te dæm» (189-195 NAF).

Videre kan det diskuteres hvordan vi har ulike verdisyn på individ, samfunn og familie. Hos mange ikke-vestlige står ikke individ og karriere først i verdirekken, men derimot familien. Denne kulturkonflikten synes å være tydelig blant flere informanter. Det blir blant annet vist til hvordan kvinner ofte er dårligere i norsk på grunn av rollen som hjemmeværende, og dette kan videre problematiseres i forhold til arbeidssituasjonen hos denne brukergruppen:

«Eh: ehm (0.5) ehm nå:n altså ehm folk fra somalia oppleve æ har my høm omsorg for barn da, og det synes æ kan gjør det problematisk med å kom sæ i jobb» (93- 94 NAF).

Det diskuteres imidlertid ikke i nevneverdig grad hvordan det i slike saker kommuniseres. Det framstår som uklart om det finnes noen normer for hvordan man håndterer kommunikasjonen i slike situasjoner. Fraværet av tydelig og samstemt rapportering om hvordan det håndteres gjør at det er nærliggende å konkludere med at dette neppe er satt i system. En kan spørre seg om det er overlatt til den enkelte veileder å reflektere over og vurdere disse temaene.

Det kan på bakgrunn av dette være av betydning å tenke over hvem og hvordan du henvender deg brukeren med følge i disse type saker, fordi som Christine Rødal (sykepleier ved Ahus) viser et eksempel på:

«Kunnskap om høflighet og respekt er et viktig eksempel på kulturell kompetanse. Følgende sitat er hentet fra en gammel protokoll på en helse- og misjonsstasjon i Etiopia; "Det kom en rosa mann fra Norge til oss i går. Han gikk rundt og fornærmet oss alle".»¹²¹

Rødal problematiserer hvordan høflighet og respekt oppleves, så når vi kanskje tenker at vi skal henvende oss til barn når det er barn i rommet, eller henvende oss til den kvinnelige brukeren selv om mannen er tilstede, er det mulig det er med på å skape distanse og ikke forståelse. Det er ikke her snakk om at vi selv må synes at disse kjønnsrollene er okei – men en NAV-ansatt bør forstå dynamikken og bli fortrolig med forskjellene for å lykkes med kommunikasjonen.

6.2.4 Den blinde flekken: «De er norsk kledd»

En annen utfordring vedrørende den ytre framtoningen kan være at informanten oppfatter at denne brukergruppen stort sett går norsk kledd, og derfor anser religiøse/kulturelle plagg for å ikke være et tema. Dette kan være en problematisk måte å bortdefinere «annerledesheten»; denne holdningen kan være et uttrykk for manglende bevissthet og Campinha-Bacotes «*cultural skills*». Campinha-Bacote refererer i sin modell om kulturell kompetanse til D. Buchwalds begrep *cultural blind spot syndrome*; det du ser er ikke nødvendigvis det du har:

«Cultural blind spot syndrome is when [people] assume there are no cultural differences or potential barriers because the client look and behave much the same way as they do.»¹²²

Anvendt på vårt eksempel: Det at brukeren er norsk kledd innebærer ikke (uten videre) at brukeren også er norsk i sine handlingsmønstre, eller opplever verdier og normer på samme vis som nordmenn flest. Dette er nok en feilslutning flere gjør: Er ikke ulikhetene synlige, lar de seg heller ikke aktualisere.

6.2.5 Tydelig behov for kulturell kompetanse i institusjonen

Informant E tar stadig opp tilleggsutfordringer relatert til det interkulturelle møtet, som psykiske problemer og manglende systemforståelse. Det er disse andre utfordringene som virkelig

¹²¹ Rødal, 2012.

¹²² Campinha-Bacote, 1999: 204.

kompliserer i følge henne (NAE 235). Hun er også opptatt av å presisere at det handler om å se personene og ikke generalisere utfordringene til å gjelde grupperinger. Hun viser til at menn fra muslimske land ikke nødvendigvis må være religiøse.* Informanten viser gjennom sin måte å behandle de ulike problemstillingene som blir tatt opp på, at hun sitter med en del kunnskap om kulturell forståelse, men at hun allikevel ser ut til å være skeptisk til å bli misoppfattet som negativ til den aktuelle brukergruppen. Jeg tolker hennes valg om å ramme inn på en annen måte enn slik spørsmålene faktisk ble stilt som et uttrykk for dette.

Samtidig, når hun tar opp brukernes manglende systemforståelse kobler hun ikke denne opp mot brukerens egen bakgrunn/diskurs. Informant F adresserer derimot dette, og problematiserer denne utfordringen uten å tilsynelatende bekymre seg for å bli oppfattet som negativ til gruppen. Slike problemstillinger – og de forskjellige strategiene hver enkelt informant tar i bruk – aktualiserer nødvendigheten for en felles plattform for kulturell kompetanse i NAV; tverrkulturell kompetanse trekkes da også fram som en nødvendig faktor i en interkulturell kommunikasjonssituasjon av både Barth, Eide og Eide, Dahl og Campinha-Bacote, med flere.

Camphina-Bacote legger vekt på å skaffe seg innsikt i de andres livsverden – og å prøve å forstå den, som del av det hun kaller *cultural awareness*. Dette innebærer også å adressere hva forskjellene er, å ha en bevisstgjøring omkring forskjellene:

«These tasks are imperative because there is a tendency to be ethnocentric regarding one's own values, beliefs and practices. Without being aware of the influence of one's own cultural values, there is a risk that [we] providers may engage in cultural imposition.»¹²³

Behovet for kulturell kompetanse i NAV er på flere nivåer åpenbart. Selv når kulturrelaterte utfordringer utdypes, kan det synes som om informantenes oppfatninger av problemstillingen er noe «tilfeldig»; de sammenfatter ikke utfordringene noenlunde likt; de har ikke klare svar på hvordan en rekke situasjoner skal håndteres. De har ikke en felles forståelse av hvordan kroppsspråk oppfattes; hvordan deres egne språklige ytringer kan være opphav til misforståelser; hvordan høflighet som uttrykkes gjennom nikk og «ja» ikke nødvendigvis korrelerer med hva brukeren har forstått; hvordan menn og kvinner har ulike roller i ulike samfunn; et cetera.

* Her forstod jeg informanten som at hun med dette mener «strengt religiøs» eller «dypt religiøs».

¹²³ Camphina-Bacote, 1999: 204.

6.3 Språklige utfordringer

6.3.1 Samstemt om at språk og kommunikasjonssvikt er den største utfordringen

Angående de språklige utfordringene har informantene i stor grad felles perspektiv. De er stort sett samkjørte i hva som aktualiserer seg av temaer. Alle viser i det store og hele til de samme utfordringene rundt språklig kompetanse hos brukeren, og til flere tiltak som er rettet mot dette, slik som EVO, kvalifiseringsprogrammet og NAV Intro, og de snakker gjerne om praksisordninger. Uavhengig av personlig kommunikasjonstil synes det som om praten flyter lettere; de vet hva de kan trekke fram av tiltak, og teksten er lettere å følge. Det kan se ut til at informantene ikke «roter» så mye i sine egne slutninger, og har gjort seg opp en tydelig oppfatning om utfordringer knyttet til brukers språklige kompetanse. De er samkjørte, og snakker "likt". Dette tyder på at flere tiltak begynner å bli godt etablert blant de NAV-ansatte, og at tiltakene er blitt behørig bekjentgjort og spredt i institusjonen, og at de ansatte har et felles perspektiv på disse utfordringene og temaene.

I de fleste tilfellene er det de språklige utfordringene som først blir aktualisert ved spørsmål om hvilke utfordringer som oppleves i møte med brukere av ikke-vestlig bakgrunn – disse ligger langt framme i bevisstheten til informantene. Gjennom aktualisering av de språklige utfordringene kryssberøres flere andre temaer som omhandler tverrkulturell samhandling, og det er gjerne også slik kulturelt betingede utfordringer aktualiseres. Dette kan forklares med at kompetansen synes å være størst på det språklige, og det er her tiltakene finnes (som gjennom kvalifiseringsprogrammet, EVO og NAV Intro).

6.3.2 Liten bevissthet rundt kulturelle sider ved kommunikasjonen og sin egen kommunikative kompetanse

Informantenes livsanskuelse avgjør altså gjerne hva som blir problematisert uhjulpet. Når informantene likevel tar opp kulturelle utfordringer når det er det språklige som spesifikt er tema, viser de til at de opplever at det foregår en form for kommunikasjonssvikt også utover det rent språklige. De noe upresise utdypningene kan derfor ha en sammenheng med det Eide og Eide viser til: At vi har lettere for å oppfatte og forstå den andres utfordringer om vi har presis kunnskap om de andres situasjoner og er faglig skolert på området.¹²⁴ Altså, vår evne til å forstå de relevante utfordringene kommer først med rikelig kunnskap. (På den andre siden er det viktig å samtidig være bevisst på, som Qureshi skriver, at «i arbeidet med å oppfatte forskjeller og likheter står vi alltid i fare for å overdrive forskjellene»¹²⁵.) Man står i fare for å adressere utfordringene feil uten denne bevisstheten, og det er noe av det disse utsagnene kan implisere:

¹²⁴ Eide og Eide, 2007: 42.

¹²⁵ Qureshi, 2005: 265–271.

«(...) enkelte ganger blir eg usikker på om eg har forstått bestillinga av brukeren» (12NAC).

«Nån ganga har æ følt at æ – eh vi snakke ikke helt samme språk – ikke bare norsk og – men men på flere andre ting da». (277-280 NAD).

Informantene synes særlig å aktualisere de språklige ferdighetene hos brukeren, men det skal sies at bare sporadisk reflekterer de over sin egen språklige kompetanse og praksis – og når det skjer, er det hjulpet av direkte spørsmål:

«Æ kan ikke nå my ordtak æ føle det e litt sånn – æ føle det æ e litt sånn ung te å driv på med ordtak, mamma e litt mer på ordtak, så nei æ bruke det ikke i dagligtalen og bruke det iallefall ikke på jobb, det hadd vært helt fjernt @@ (0.2)» (329-332 NAA).

«Kanskje æ gjør det [bruker negasjon] uten at æ e klar over det @men ikke vært@ bevisst på det kan en si, e det snakk om bevissthet så har æ @ikke vært bevisst bruken@@ av de t@@.» (306-307 NAE).

«(...)det e nok mer fokus på det her å snakk tydelig, (...) men (0.2) litt bevisst [tonen], men har nok mer fokus på det her med å snakk tydelig» (310/320 NAA).

6.4 Toleranse som felles verdi

Verdien toleranse gjør seg gjeldende hos alle informantene på et eller annet plan – som en felles erkjennelsesmessig "knagg". Ikke alle bruker ordet toleranse selv, men alle aktualiserer denne verdien implisitt – gjennom begreper som felles forståelse, felles plattform, respekt, samarbeid, etc., og ved at de gir uttrykk for at brukernes framtoning eller kultur for dem er av liten betydning eller uproblematisk.

6.4.1 Toleranse betyr ulike ting for ulike veiledere

Det synes imidlertid ikke til å være noen utpreget samstemthet om hvordan verdien bør forvaltes og praktiseres, eller om hva begrepet innbefatter. Det er uvisst om verdien slik den aktualiseres er institusjons- eller samfunnsesifikk; *forvaltningen* av verdien er uansett individuell, og *ikke* systematisert.

«Det e kanskje litt trist at det e sånn men æ trur at det e sånn med arbeidslivet at du ska vær mest mulig norsk da (...) men æ bli ikke skeptisk det bli æ ikke» (374 NAA).

«Æ har respekt for andre persona med andre religioner, det e det æ føle æ treng egentlig, respekt for andre» (396 -398 NAA).

«For dæmers hjemmekultur e viktig den, æ har full forståelse for den» (91-92 NAB).

«(...) eg mene det at religion ikkje ska ha nån betydning, eh: o:g ehm (0.2) og at du i jobbsammenhengen her da ska komme på et nav-kontor og religion betyr ingenting – for vi ska jo gi lik tjena til alle» (248-250 NAC).

«[Noe må jo sies om] det e ehm vanskelig å kombiner [religiøse plagg] med jobb – men kan jo itj eh- man kan jo – det e jo viktig for for dæm æ kan jo itj – æ kan ikke be om at dæm ikke ska gå med sine religiøse plagg, der har æ jo itj @@ – det å gjør det e ganske drøyt» (383 -389 NAE).

(Sagt om klær:)

«Ja kolles ska æ gå fram, (0.2) e det å tråkk på religionen dæmmers () e det å tråkk på kulturen, og koss måte ska en gjør det» (136- 139 NAF).

Informantene sier at det å lykkes med å få brukeren i arbeid eller å skape en «felles plattform», handler om å skape «en god relasjon» – noe som igjen avhenger av deres evne til å forstå hvem brukerne er – forstå deres bakgrunn:

«Nei det e nåkka å jobbe med – finn en felles plattform – det e viktig for å unngå nån misforståelsa, og æ trur det kreve at vi sett oss litt inn i dæmmers kultur også – eh det e vi ikke – det e vi ikke nå god på altså» (286-291 NAD).

Det er verdt å merke seg at det å skape gode relasjoner ikke blir satt i direkte sammenheng med toleransebegrepet. Samtidig, når informantene snakker om å skape relasjoner, så er de omtrentlige og generaliserende; de viser til at kroppsspråk bevisst brukes i sammenheng med å opptre imøtekommende eller å få brukeren til å slappe av. Også toneleiet i samtalen settes i sammenheng med relasjonsarbeidet, men uten henvisning til hvordan vi kan oppfatte hverandre ulikt – selv

tilsynelatende åpenbare sammenhenger. Implisitt framstår det altså som om kroppsspråk og toneleie har universelle standarder:

«Æ trur ikke at æ e nå mer eller mindre bevisst det om du kjæm fra ikke-vestlig land eller om du e nordmann der – da e det mere og igjen mere den personen du snakke med (...) det e mere kordan den personen e da» (558- 563 NAD).

6.4.2 Bagatellisering framfor konfrontasjon

Informantene anvender gjerne verdien toleranse forstått som at de kulturelle ulikhetene ikke byr på utfordringer i veiledningssituasjonen. Samtidig, selv om veilederen skjønner at et trekk ved en bruker kan diskvalifisere vedkommende fra arbeidslivet i større eller mindre grad, er det ingen selvfølge at dette tas opp som «problem» med brukeren.

Informantene iverksetter også noen retoriske strategier for å bagatellisere kulturforskjellene. Informant A omformulerte tidlig i intervjuet mitt anvendte begrep «ikke-vestlige» brukere, og benyttet i stedet ordet *fremmedspråklige*. Det kan se ut til at hun slik reduserer, eller alminneliggjør, brukergruppen til å omfatte alle ikke-norskspråklige (eks. 137 NAA). Men det indikerer også at hennes forståelseshorisont relaterer seg til «fremmedspråklige» som gruppe. Hennes perspektiv og kunnskap gjør det muligens vanskelig å snakke om de ikke-vestlige eller de fremmedkulturelle, fordi hun ikke har en virkelighetsforståelse som tillater henne å beskrive utfordringene hun møter med denne gruppen i slike termer.

Flere andre pekte også på hvor vanskelig det er å få denne brukergruppen ut i arbeid, og flere kunne vise til at det ikke bare er språket som gjør brukergruppen utfordrende. Men disse «andre elementene» ser ut til å bagatelliseres, eller de problematiseres ikke nødvendigvis som temaer de tar opp med brukeren. En av informantene viser til at hun oppfatter at de går kledd anderledes, men at det ikke «bryr henne». Her blir toleranse igjen forstått som at de kulturelle ulikhetene som ikke byr på utfordringer i veiledningssituasjonen, heller ikke tas opp som «problem» med brukerne (uavhengig av om det aktuelle uttrykket eller adferden kan sees som et problem med hensyn til det å få arbeid).

En annen informant synes at det gjerne er de samme utfordringene som gjenspeiler seg uavhengig av hvem du er:

«Eh kan ikke si at eg oppleve andre større utfordringa, (...) du har jo alt fra a til å der og» (31/36NAC).

«Utfordringa hos oss i mottaket e gjerne av andre – det e gjerne de uflidde og ustelt og de som ikkje e av gruppa ikkje- vestleg bakgrunn (...) så klesplagg det e vi ikkje så – det e vi ikkje nå opptatt av det nei (...) eg syns ikkje det gir noko utfordring nei (...) du klara jo å gjør jobben din uavhengig av korsen et menneske ser ut» (236 – 245 NAC).

6.4.3 Likhetsprinsippet i konflikt med toleranseverdien: «Det ender alltid med håndhilsing»

Flere av informantene gir uttrykk for viktigheten av å behandle alle likt – alle har krav på de samme tjenestene. Samtidig vektlegger de fleste av dem viktigheten av å få til en god relasjon, eller en god tone under møtet, for å lykkes med samarbeidet. Det er flere eksempler i materialet på at toleranseverdien kommer i konflikt med «likhetsprinsippet». Mest framtrædende er informantenes forhold til høflighetsgesten å ta hverandre i hånda:

«Tenke at de fleste har bodd i norge en stund og det e sånn vi hilse her, trur æ villa stussa litt om når ikke villa gjort det ja. (...) vi e et statelig kontor så da håndhilse vi (...) det e en måte å vis respekt på, det e folkeskikk tenke æ, (...) det hadd vært helt rart for mæ å ikke sku gjort det ja» (260 - 276 NAA).

«(...) no kjenne ikke æ te ka grensesettan e i de forskjellige landa, men på en måte okei man må jo torra å gjør det på en orntlig måte som det e vanlig å gjør det her da (...) [de] trekke te sæ hånda når gang så da skulla det tydeligvis – da skulla det ikke ha vært håndhilning sikkert» (124/ 166 - 167 NAB).

«(...) eg strekk ikkje ut mi hand (...) dei får ta initiativ (...) [men] enkelte e sånn her NEI (tilgjort stemme) på et offentlig kontor her håndhilse vi, det e liksom normal folkeskikk og det må man gjør» (153 - 172 NAC).

«Eh og det handle litt på det med kultur, på en måte ka e det man e vant t (...) eh ehm når dama fra enkelte kultura der va det veldig riktig å ikke gjør det igjen (...) det handle om respekt, så det tenke æ my på» (459 - 473 NAD)

«(...) tja det får man jo på en måte bestem sjøl viss dæm vil hånd – viss dæm itj vil hils på mæ så e jo det helt greit tenke æ (...) [men] det kan jo hende at dæm ikke e så spesielt religiøs så (...) æ gjør egentlig ikke så veldig stor forskjell» (244 – 253 NAE).

«Æ hilse konsekvent på alle sammen (0.2) uansett, (...) som vi e vant te og æ gjør det for at vi e her og vi gjør det sånn, æ jobbe på et offentlig kontor og forlange – ehm forlange selvfølgelig ikke (.) men det ende med at dæm håndhilse» (166-171 NAF).

Under bevissthetsspørsmålet om håndhilsing avdekkes sprikende meninger. At flere velger å sette håndhilsning i sammenheng med «vanlig høflighet» og «folkeskikk» er tilforlatelig nok. Komplikasjoner oppstår derimot om en persons religiøse tro eller kulturelle opphav gjør at vedkommende definerer håndhilsning for eksempel med det motsatte kjønn som skittent eller uønsket. Dette perspektivet har informantene i liten grad tatt stilling til, og ut fra enkelte informanternes utsagn om religionsfrihet, skulle en kanskje forvente en noe større bevissthet om at «høflighet» og «respekt» ikke er universelt definerte verdier.

Når det er sagt; de aller fleste viser igjen til toleranse om håndhilsningen skulle bli avvist. Likevel, en av informantene som gir uttrykk for denne toleransen sier også at hun nok ville syntes det var rart om brukeren ikke håndhilste, og en annen understreker altså at «det ender alltid med håndhilsning».

Kunnskap om høflighet og respekt er et viktig eksempel på kulturell kompetanse. I NAVs hverdag jobbes det kontinuerlig med å rekrutterer mennesker til arbeidslivet. I relasjonen mellom offentlig ansatt og bruker er det et poeng, som flere informanter trekker fram, at gode relasjoner oppnås. Én informant viser til at man kommer sjelden langt om man er belærende. Denne bevissheten kan med fordel overføres til det som angår høflighet og respekt ovenfor brukeren. Hvem det er som rammer inn samtalen, hvem sitt perspektiv som dominerer, er vesentlig for hvordan et møte eller en samtale oppleves og utfolder seg. Selv noen informanter mener at normal folkeskikk er å håndhilse, og viser til «at de er i Norge nå», kommer vi ikke utenom at høflighet og respekt for andre er kulturavhengig.¹²⁶ Selv om de fleste informantene viser til at brukeren gjerne «ender opp med å håndhilse», er ikke dette nødvendigvis et ideelt utgangspunkt for god relasjonsbygging.

¹²⁶ Rødal, 2012.

Informantene holder også fram at det er viktig å ikke fokusere på forskjellene – at likebehandling av brukerne må stå i fokus. Her settes det altså opp en motsetning mellom at «brukere er forskjellig» og muligheten for «lik behandling». Som utgangspunkt for lik behandling forutsettes at «mennesker er like», uavhengig av hvilken kultur de måtte tilhøre. Her er det naturlig å trekke inn Barth, som viser til at om mening skal oppdages i den andres verden må dette kombineres med forståelse for den andres kultur, så som den andres «spesielle erfaringskonstellasjoner, kunnskaper og orienteringer.»¹²⁷ Ut fra et slikt perspektiv feiler ideen om at likhet kan praktiseres uten kunnskap og et visst fokus på de kulturelle forskjellene. Informant Ds utsagn om at hun egentlig er glad for at ikke fokuset ligger i å adressere ulikhetene, indikerer heller en misoppfatning om hva dette fokuset handler om, og antakelig på manglende kunnskap på området.

6.4.4 Varierende grad av bevissthet rundt kulturell kompetanse i relasjonsarbeidet

Flere av informantene viser til at gode relasjoner med brukeren gjør det enklere å kunne ta opp vanskelige temaer, eller å veilede brukeren riktig. Noen av brukerne setter riktignok relasjonsbyggingen til en viss grad (implisitt) i sammenheng med konsepter som *cultural awareness*, *cultural knowlegde* eller *cultural skills*, som Campinha-Bacote kaller det* – men institusjonen har ikke satt denne typen forståelse i system; det er ikke noe felles begrepsbruk om temaet. Relasjonsbygging aktualiseres gjerne under bevissthetsspørsmålene:

«Det e lett for mæ og å faktisk kom med sånne innspill og da, eh ja så vi bruke ganske my tid da (0.2) på å få en fin relasjon» (243 – 244 NAD).

«Nei det e nåkka å jobbe med – finn en felles plattform – det e viktig for å unngå nån misforståelsa, og æ trur det krever at vi sett oss litt inn i dæmers kultur også – eh det e vi ikke – det e vi ikke nå god på altså» (286 -291 NAD).

«(...) at du kan litt om de forskjellige landa som du møte for at det e veldig greit i samtala at du hatt en litn small talk først før du begynne å ta opp all de vanskelige temaene – he det og da (0.2) kun et par teite strofa på arabisk eller spansk eller what not altså, det løsne jo litt opp på tonen i samtalen» (93-94 NAE).

¹²⁷ Barth, 1996: 120.

* Jeg forutsetter ikke her at informantene skal kjenne til begrepene til Campinha-Bacote, men at jeg oppfatter det som om denne typen tankegang, der kulturbegrepet eller kulturforståelsen er en vesentlig del av den totale forståelsen, gjør seg gjeldende og viktig.

Konkrete eksempler på hvordan relasjoner kan bygges aktualiserer seg hos tre av informantene (informant D, E og F). Disse tre sier at de gjerne prøver å tilnærme seg brukeren gjennom informasjonen de har tilgjengelig brukeren. Den ene viser til hvordan gloser på brukerens språk kan være en innfallsvinkel, eller å kunne noe om brukeren opprinnelige hjemland og eventuelle religion. Med en bevissthet omkring hva og hvem denne brukeren er minsker faren for misoppfatninger, og det er mulig å gjenkjenne adferd ut fra situasjonene.

«One of the most important concepts of understanding clients' behaviors is to understand their world views.»¹²⁸

Sitatet viser til at livene til og samfunnet rundt den enkelte bidrar til å danne normer – som for eksempel høflighet – og verdensanskuelser, som blant annet omfatter vårt syn på individ såvel som familie og barn.¹²⁹ For å tilfredsstillende kunne håndtere en situasjon der en bruker river opp vedtaket i sinne for at kona må ut i arbeid, trengs nok kunnskap til å forstå hva handlingen er et uttrykk for.

I det interkulturelle møtet kan flere utfordringer aktualiseres; ikke bare skal to kulturer møtes, men verdensanskuelser skapt på bakgrunn av ulik kultur inneholder flere nivåer. Campinha-Bacote utdyper at det eksisterer flere interetniske variasjoner innenfor én og samme kulturell gruppe.¹³⁰ Slike variasjoner er gjerne en NAV-ansatt opplært til å fange opp (f.eks. gjennom sosionomutdanning eller intern kursing i NAV), men dette gjelder variasjoner som finnes i *vårt* samfunn, i vår kulturgruppe. Flere informanter viser til samtaleteknikker de er bevisste i en samhandlingssituasjon, som om de er allmenne; altså at de generaliserer sin egen erfaring og sitt eget perspektiv, og bruker denne som rettesnor for å bygge gode relasjoner. Men hvordan ulikheter og subkulturer manifesterer seg innen vår kultur avviker gjerne fra andre kulturer. En må kjenne den andres kultur for å kunne oppfatte markørene for variasjoner og nyanser av kulturell tilhørighet. Selv om du adresserer én type personlighet, vil ikke erfaring fra ens egen livsverden alene gi de riktige kommunikasjonsverktøyene for den gjeldende situasjonen. Viktigheten av å være dette bevisst kan sammenfattes slik:

«Health care providers must realize that their good intentions and usual nonverbal communication styles sometimes can be interpreted as offensive and insulting to specific cultural groups.»¹³¹

¹²⁸ Campinha-Bacote, 1999: 204.

¹²⁹ Ibid.

¹³⁰ Campinha-Bacote, 1999: 205.

¹³¹ Ibid.

Når vi bygger toleranse og relasjoner på erfaringer om hva begreper som høflighet, folkeskikk og lignende omfatter, er faren for kulturkollisjoner åpenbart der.

6.5 NAV mangler felles plattform for toleranse, relasjonsarbeid og interkulturell kompetanse

Mens språk er et tema som diskuteres på institusjonsnivå, og flere vedtak er fattet og tiltak iverksatt, er de kulturellrelaterte temaene i liten grad satt i system. Noen nevner at slike tema ofte diskuteres blant kolleger, andre sier at dette snakkes det egentlig ikke noe om. Noen av informantene påpeker at «det kanskje er litt rart» at disse utfordringene ikke er satt i system. Det problematiseres også at dersom kurs eller annen kompetansehevende tiltak er blitt/hadde blitt tilbudt, står de ansatte i fare for å bli hengende etter i jobben om de brukte tid på det:

«Mulig det var en sånn heldag for lenge sia vi kun meld oss på eller nå sånt, men det har ikke vært når ting vi må, iallfall ikke sånn at man må – og vi har så my å gjør så bli det lett at man ikke velge når man ikke må (...) det e ingen som gjør jobben min om æ ikke e på jobb» (164-159 NAA).

En annen informant sier:

«Vi e da så flink t å ta opp hvordan snakk med folk i krise, hvordan snakk med folk med psykiske problem (...) men ikke så mye med kolles en snakke med folk som kjæm fra andre land, det har vi egentlig aldri hatt (...) det e egentlig veldig rart (...) det ehm e et kjempetema» (322-331 NAD).

Disse sitatene viser flere interessante momenter. For det første at det åpenbart ikke finnes en omfattende systematisering rundt arbeidet med interkulturelle utfordringer. For det andre at dersom det eksisterer eller har eksistert tiltak, så er de ikke tilstrekkelig gjort kjent. For det tredje at informantene opplever at det er deres eget ansvar å oppdatere seg faglig på området, uavhengig av utfordringene de måtte møte i arbeidet.

Begrepet toleranse har ikke noen eksplisitt plass i Basiskompetanseheftet til NAV – noe som ikke er overraskende, tatt i betraktning de ulikeartede manifestasjonene og aktualiseringene av begrepet eller verdien blant informantene. Men også her aktualiseres det naturlig nok indirekte om relasjonsbygging, der det vises til blant brukermedvirkning, respekt, å sette seg inn i brukerens situasjon, ha riktig kunnskap, og kunne hjelpe og gjennomføre tiltak på de riktige premissene (mine uthevinger):

«Nært samspill fastslår at de beste resultatene når vi når vi jobber sammen. Det forutsette **gjensidig respekt**, forpliktelser og ansvar. NAV skal legge til rette for brukermedvirkning, slik at brukeren får innflytelse i egen sak.»¹³²

«For å være løsningsdyktige, må vi ha bred kunnskap, kjenne regelverket, **evne å sette oss inn i brukerens situasjon og utfordringer**, og ha kreativitet og handlekraft nok til å gjennomføre de tiltak som er riktige, mulige og nødvendige.»¹³³

Sitatene henspiller på at gode relasjoner er viktig – men det er vanskelig å lese ut fra basiskompetanseheftet hvordan flere av de sentrale begrep som nevnes skal defineres, og ikke minst fra hvilket perspektiv.

Her er det på sin plass å peke på sammenhengen mellom oppfatningen av begrepet «toleranse» og hvordan dette kommer til uttrykk i en relasjon, og evnen til å skape en gitt relasjon ut fra den kulturelle kompetansen. Campinha-Bacote drar opp linjene for dette i sin modell for interkulturell kompetanse som prosess, en modell som kan være egnet for å systematisere arbeidet rundt blant annet toleransebegrepet. Uten en felles verdiplattform og en felles metodikk i relasjonsbyggingen, vil vellykketheten i møtet og arbeidet med brukeren være arbitrær; den er avhengig av den enkelte veileders personlige kompetanse, og ikke den systematiserte kompetansen.

Denne mangelen på felles verdiplattform og felles vurderinger av problemstillinger stiller NAVs veiledere i ei knipe, der de selv må vurdere sin oppfatning av hva toleranse er, opp mot verdien «å behandle alle likt», og anledningen til å veilede opp mot muligheten til å bli oppfattet som (eller oppfatte seg selv som) intolerant.

Kapittel 7 - KONKLUSJON

Det framstår som åpenbart at kulturell kompetanse i liten grad er satt i system i NAV. NAVs veiledere ser ikke ut til å være forent i håndteringen og forståelsen av hva et interkulturelt møte innebærer, eller hvordan man forholder seg til en rekke problemstillinger. De ansatte har heller ikke

¹³² Basiskompetanse, 2009: 6.

¹³³ Basiskompetanse, 2009: 7.

en tydelig, felles verdiplattform å arbeide ut fra i møte med brukere av ikke-vestlig bakgrunn. Veilederne må derfor i mange tilfeller ta vanskelige etiske og ideologiske valg på egen hånd.

Utfordringen NAV har ovenfor denne brukergruppen ser ut til å være å integrere gruppen i det norske arbeidslivet. Integreringsoppgaven isolert sett er muligens ikke tydelig og utelukkende tildelt NAV, men en viktig oppgave for NAV er nettopp å sysselsette brukere. En målsetning om høyest mulig sysselsetting tilsier at denne brukergruppen bør prioriteres. NAV sier selv i sitt basishefte at veilederne må evne å sette seg inn i brukerens situasjon og utfordringer for å være løsningsdyktige. Det er vanskelig å se hvordan en slik evne til å ta brukerens perspektiv skal være mulig uten tydelig og systematisert arbeid med interkulturell kompetanse i institusjonen. Av spesiell interesse er det å øke bevisstheten hos veilederen, som kommer fra en utpreget sekulær kulturgruppe, om hva det innebærer å tilhøre en religiøs kulturgruppe. Å ha innsikt i den religiøse forståelseshorisonten er sentralt for å kunne forstå den ikke-vestlige brukeren.

Det framstår som åpenbart at oppgaven med å integrere/få ikke-vestlige brukere i arbeid ikke løses effektivt med et ensidig fokus på språk- og samfunnsopplæring av brukerne. For å bygge en god relasjon trenger NAVs veiledere interkulturell kompetanse – et begrepsapparat, faglige forum og møteplasser, et cetera.

En oppfatning som trer fram i gjennomgang av materialet er at det virker som om det er den enkelte NAV-ansattes ansvar og oppgave å tilegne seg den nødvendige kulturelle kompetansen på egen hånd; av eget initiativ eller interesse.

Informantene har ulike strategier for å håndtere utfordringer knyttet til interkulturelle møter. Analysen viser at informantene setter sin egen toleranse i sammenheng med situasjoner som aktualiserer ulikhetene «de» og «oss», og at de gjennom å aktivere sin egen toleranse «avproblematiserer» eller omgår utfordringer. Som observatør oppleves dette som rasjonelle strategier for å håndtere problemstillingene, all den tid institusjonen NAV mangler tydelige og enhetlige verdier og retningslinjer knyttet til interkulturelle møter. Denne mangelen på felles vurderinger av problemstillinger stiller NAVs veiledere i ei knipe, der de selv må vurdere sin oppfatning av hva toleranse er, opp mot verdien «å behandle alle likt», og anledningen til å veilede opp mot muligheten til å bli oppfattet som (eller oppfatte seg selv som) intolerant. Tunge etiske og ideologiske vurderinger synes altså i stor grad å være overlatt til den enkelte veileder.

NAV og de NAV-ansatte er profesjonelle agenter for relasjonsbygging. Det er naturlig å tro at der en god relasjon er målet, vil det være hensiktsmessig å ikke bare fokusere på å gi brukerne – de ikke-profesjonelle i møtet – økt kulturell kompetanse (opplæring i norsk språk og kultur), men også å bruke ressurser på å øke den kulturelle kompetansen hos NAVs veiledere. Som profesjonelle er det rimelig å anta at deres interesse og motivasjon for å øke denne kompetansen er større enn hos den gjennomsnittlige ikke-vestlige bruker – dermed kan man tro at man får "mer relasjonsbygging" igjen for hver time og krone man bruker på slike tiltak overfor veiledere.

Økt satsing på interkulturell kompetanse vil, slik jeg oppfatter det, både lette arbeidshverdagen til veilederene – ved at de har trygghet i sine vurderinger i interkulturelle møter – og bidra til å øke måloppnåelsen i NAV.

7.1 Forslag til videre undersøkelser

Både fra et akademisk ståsted og fra NAVs operative ståsted kan det videre være interessant å se nærmere på:

- Hvilke verdier som gjør seg gjeldende i NAVs arbeid med ikke-vestlige brukere; undersøke hvordan verdier som toleranse, respekt, likebehandling, et cetera henger sammen og defineres.
- Undersøke hvordan verdien toleranse (overfor fremmede kulturer, overfor religion) realiseres i den større samfunnsdiskursen, sett opp mot hvordan den realiseres i NAVs diskurs.
- Undersøke hvilket ideologisk fundament som ligger til grunn for NAV-verdien å "behandle alle likt", og sammenholde det mot muligheten til å utvikle den kulturelle kompetansen i NAV.
- Kartlegge hva som finnes av kulturell kompetanse i NAV, og utrede hvordan den kulturelle kompetansen kan utvikles og systematiseres i organisasjonen.
- Se på møter mellom bruker og veileder fra et talehandlingsperspektiv, og undersøke hvordan NAV-ansatte arbeider for å bygge relasjoner (hvordan bygges "felles forståingsrom" eller utvikles felles perspektiv i praksis?)
- Undersøke hvordan og hvorvidt «integrering» eller «sysselsetting» opptrer som mål og middel om hverandre i både (samfunns-)diskursen rundt integrering og arbeidsliv, og fra NAVs perspektiv.

LITTERATURLISTE

- Barth, F. (1994). *Manifestasjon og prosess*. Universitetsforlaget. Oslo.
- Barth, F. (1969). *Ethnic Groups and Boundaries*. Universitetsforlaget. Bergen.
- Bourdieu, P. (1977). "The economics of linguistic exchanges". I *Social Science Information* 16 (6), 645-668.
- Campinha-Bacote, J. (1999). *Journal of Transcultural Nursing. A Model and Instrument for Addressing Cultural Competence in Health Care*. Vol 38, no 5: 203-207.
- Campinha-Bacote, J. (2002). *Journal of Transcultural Nursing. The process of cultural competence in the delivery of health care services: A model of care*. Vol. 13, no 3: 181-184.
- Charon, J.M. (2004). *Symbolic Interactionism. An Introduction, An Interpretation, An Intergration*. Pearson Prentice Hall, New Jersey.
- Collin, F. (2003). *Konstruktivisme*. Roskilde Universitetsforlag, Roskilde.
- Dahl, Ø. (2001). *Møte mellom mennesker. Interkulturell kommunikasjon*. Gyldendal Norsk Forlag. Oslo.
- Eide, H. og Eide, T. (2007). *Kommunikasjon i relasjoner*. Gyldendal Norsk Forlag. Oslo.
- Eriksen, T. H. (2001). *Flerkulturell forståelse*. Universitetsforlaget. Oslo.
- Foucault, M. (1999). *Diskursens orden*. Sparctus Forlag A/S. Oslo.
- Fuglerud, Ø. (2001). *Migrasjonsforståelse : flytteprosesser, rasisme og globalisering*. Universitetsforlaget. Oslo.
- Gadamer, H-G. (2003). *Forståelsens filosofi. Uvalgte hermeneutiske skrifter*. Cappelen Akademiske Forlag. Oslo
- Gilhus I. S og Mikaelsson L. (2001). *Nytt blikk på religion; studiet av religion i dag*. Oslo: Pax forlag A/S.
- Goffman, E. (1974). *Vårt rollespill til daglig*. Dreyers Forlag. Oslo.
- Habermas J. (1984). *The theory of communicative action*. Heinemann. London
- Hanssen, I. (2005). *Helsearbeid i et flerkulturelt land*.
- Kvale, S. (1998). *Det kvalitative forskningsintervju*. Ad Notam Gyldendal. Gjøvik.
- Lindholm, T. (2001). Kultur, verdier og menneskerettigheter, i: Hylland, T.E. (red.), *Flerkulturell forståelse*. S. 73 –97. Universitetsforlaget. Oslo.

- Lindseth, L.B. (2009). *Kroppsspråkets makt*. Kondor AS, Oslo.
- Luckmann, T. (2004). *Den usynlige religionen*. Trondheim: Tapir akademiske forlag.
- Magelssen, R. (2008). *Kultursensitivitet: om å finne likhetene i forskjellene*. Forlaget Akribe.
- Malterud, K. (1996). *Kvalitative metoder i medisinsk forskning. En innføring*. Tano Ascheoug. Aurskog.
- NAV (2009). *Basiskompetanse*. Versjon 3. Februar.
- Norrby, C. (1996). *Samtalanalys. Sä gör vi när vi pratar med verandra*. Studentlitteratur. Lund.
- Schutz, A. (2005). *Hverdagslivets sociologi*. Hans Reitzels Forlag. København.
- Sigestad, H. M. H. (2004). *Brukermedvirkning – alibi eller realitet?* Tidsskrift for Den norske Lægeforening. Lastet ned fra www.tidsskriftet.no 22.08.2007
- Starrin, B og Svensson P-G. (1994). *Kvalitativ metod och vetenskapsteori*. Lund: Studentlitteratur
- Svennevig, J. (2002). *Tilnærminfer til tekst. Modeller for språklig tekstanalyse*. Cappelen Akademiske Forlag. Gjøvik.
- Svennevig, J. (2009). *Språklig samhandling. Innføring i kommunikasjonsteori og diskursanalyse*. Cappelen Akademiske Forlag. Valdres.
- Torsvik, M. (2010). *Cultural Competance*. Forelesnings notater (April) ved HINT.
- Ørving, K. (2007). *Tolken som redskap eller kulturinformant. Et samhandlingsstudie av tolkede kliensamtaler i sosialtjenesten*. Universitetet i Tromsø.
- Qureshi, N.A. (2005). Helse og Sosialfag: tidsskrift for psykisk helsearbeid. *Profesjonell kultursensitivitet framfor faglig etnisentrisme*. nr 03. s.261-274.

Internettsider:

<http://nsddata.nsd.uib.no/webview/index.jsp?study=http%3A%2F%2Fnsddata.nsd.uib.no%3A80%2Fobj%2Fstudy%2FNSD0042&mode=documentation&submode=abstract&v=2&top=yes>

<http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/tema/velferdspolitik/midtspalte/arbeids--og-velferdsforvaltningen.html? Id=43873>

<http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/dok/regpubl/stmeld/20022003/stmeld-nr-14-2002-2003-1.html?id=196557>

www.nav.no/Lokalt/Sør-Trøndelag/Andre+enheter/NAV+Intro+Trondheim.1073751847.cms

<http://www.trondheim.kommune.no/content/1117707437/Samarbeidsprosjektet-EVO-NAV>

<http://www.sykepleien.no/nyhet/832853/sykepleiere-trenger-flerkulturell-kompetanse> (Rødal, 2012).

<http://nsddata.nsd.uib.no/webview/index.jsp?study=http%3A%2F%2Fnsddata.nsd.uib.no%3A80%2Fobj%2FStudy%2FNSD0042&mode=documentation&submode=abstract&v=2&top=yes>
<http://www.ssb.no/vis/emner/06/03/innvarbl/main.html>

VEDLEGG

- 1 Informasjonsskriv
- 2 Intervjuguide
- 3 Transkripsjonsnøkkel
- 4 Utdrag fra analysen

Vedlegg 1:

Informasjonsskriv

Informasjon og forespørsel om å delta i en vitenskapelig undersøkelse

Dette er en forespørsel om du vil være med i et vitenskapelig prosjekt der vi gjør observasjoner av saksbehandlingen i NAV i møte med mennesker med ikke-vestlig bakgrunn. Studien inneholder også intervjuer med de NAV- ansatte om det aktuelle temaet.

Temaet for prosjektet er: *Interkulturell kommunikasjon og NAV.*

Bakgrunn og hensikt

Prosjektet er en vitenskapelig studie av hvordan det er å jobbe i en interkulturell hverdag i en offentlig etat (NAV). Begreper som *interkulturell kommunikasjon, kultursensitivitet, kulturell kompetanse* har de seneste årene blitt mer og mer aktuelle i arbeidslivet.

NAV må i likhet med andre offentlige sektorer i Norge forholde seg til økende innvandring og brukere med ikke-vestlig bakgrunn. Derfor er det ønskelig å undersøke nærmere de interkulturelle *utfordringene* NAV- ansatte møter i sin hverdag.

Det gjør at vi er spesielt interessert i å høre hva du som ansatt opplever i ditt møte med brukere av ikke-vestlig bakgrunn.

Studien er delt i to deler: Observasjon og intervju

Observasjonene vil brukes som et felles grunnlag for intervjuene som vil bli gjort i etterkant. De som deltar i observasjonsdelen vil ikke nødvendigvis være de samme som de som lar seg intervjuer.

Hensikten er å prøve å framskaffe en oversikt over de aktuelle utfordringer.

Hva innebærer deltagelsen av studien?

Ansatte og brukere av NAV- kontoret vil bli forespurt både muntlig og skriftlig av NAV-leder. Observatør og intervjuer er student ved NTNU, Institutt for arkeologi og religionsvitenskap, og dermed godt kjent med taushetsplikt og anonymisering av informanter.

Materialet vil ikke gjøre rede for geografisk plassering av NAV- kontoret. Det vil ikke kunne lokaliseres hvem som er blitt observert eller hvem som har latt seg intervju. Deltagelsen vil derfor ikke få noen konsekvenser for deg nå eller ved senere tidspunkt.

Det vil ellers bli operert med fiktive navn, men kjønn, alder og eventuelt religiøs tilknytning vil være av betydning for studien.

Hva skjer med informasjonen om deg?

Lydbåndene fra observasjonen og intervjuet, vil bli skrevet ut og deretter slettet innen 60 dager etter avsluttet studie. Det vil si at all personidentifisering skal bli makulert, ingenting skal kunne gjenkjennes eller bli gjengitt slik at informasjonen skal kunne føres tilbake til deg. Sensitive personopplysninger før makuleringsdato, blir låst inn i et arkivskap av undertegnede. Resten av innsamlede opplysninger blir lagret på en jobb-PC som har privat brukernavn og passord, som også vil bli slettet innen denne datoen. Det er bare du, prosjektansvarlig ved NTNU og jeg som observatør som kjenner til vår samtale.

Frivillig deltakelse

Det er frivillig å delta i studien. Du samtykker muntlig til å være med i studien via den lokale NAV- lederen, men uten nødvendigvis å gi beskjed om du vil la deg observere eller intervju. Dette kan avtales med undertegnede.

Rett til innsyn og sletting av opplysninger om deg

Hvis du sier ja til å delta i studien, har du rett til å få innsyn i hvilke opplysninger som er registrert om deg. Du har videre rett til å få korrigert eventuelle feil i de opplysningene vi har registrert.

Dersom du nå eller i ettertid lurer på noe, kan du ta kontakt med undertegnede.

Vennlig hilsen

Iris Bitnes Wiik

Intervjuer / MA-student

Prosjektansvarlig: Gustav Erik G. Karlsaune

NTNU, Det humanistiske fakultet

Institutt for arkeologi og religionsvitenskap

Tlf: 93 46 92 93 /Mailadresse: irisbitn@stud.ntnu.no

Vedlegg 2:

Intervjugiude:

1. Opplever du noen utfordringer i ditt møte med brukere av ikke-vestlig bakgrunn?
 - vet du om andre opplever noen utfordringer/ er dette et tema du og dine kollegaer snakker om (enten formelt, eller uformelt på pauserommet?)

2. Føler du at du ofte blir misforstått eller synes du at det er enkelt å gjøre seg forstått og få frem budskapet i saker med brukere av ikke-vestlig bakgrunn?
 - opplever du at det er vanskelig å forstå brukeren helt ut? (tar møtene lenger tid?)

3. Er det noen temaer som du kvier deg for å ta opp med tanke på brukere av ikke- vestlig bakgrunn?
 - eller tema som du merker at brukerne setter mindre pris på å prate om (du møter motstand eller taushet, etc.)

4. Er du bevisst:
 - *Språklig ferdigheter hos brukerne*
 - *Håndhilsning*
 - *Kroppsspråk*
 - *Tonen i samtalen*
 - *Bruk av negasjon*
 - *Bruk av språklige vendinger* (som av typen; Det er de gale som er de friske; det er aldri så galt at det ikke er godt for noe; ute på tynn is, i hytt og pineetc).

5. I enkelte saker vil brukere kanskje møte opp med religiøse plagg – hvordan påvirker det deg og hvilke utfordringer synes du det eventuelt gir?

6. Hva innebærer religionsfrihet for deg?

Vedlegg 3:

Transkripsjonsnøkkel:

Tegn	Betydning
.	fallende intonasjonskontur
?	stigende intonasjonskontur
,	fortsettende intonasjonskontur, som når du leser opp en liste
(0.7)	0,7 sekunders pause
(.)	Bitteliten pause
:	forlengelse av foregående lyd
::	ytterligere forlenging
<u>ord</u>	trykksterkt ord eller stavelse
[ord], [ord] (vertikalt parallelle klammer)	overlappende tale
² [ord], [ord] ² nummererte klammer ved flere nærliggende tilfeller	overlappende tale
-	avbrutt tale
(.hh)	innpust
(hh)	utpust
o(h)rd	en (h), enten alene eller inne i ord, indikerer mye luft, som kan opptre ved f.eks. latter eller gråt
ord	lattermild tale
°ord°	lav stemmestyrke
ORD	høy stemmestyrke
↑ (pil opp)	stigende intonasjon i ytringsdelen som følger etter tegnet
↓ (pil ned)	synkende intonasjon i ytringsdelen som følger etter tegnet
<kanskje det>	sakte snakk
>kanskje det<	raskt snakk
	uhørbart
()	<i>Lengden av parenteser indikerer lengden til det utranskiberte snakket. Er tegnet plassert i talerfeltet, betyr det at man ikke kan høre hvem som kommer med tilhørende ytring.</i>
(ord)	usikker transkripsjon
(peker)	beskrivelser av ikkespråklige handlinger, og andre kommentarer

Vedlegg 4:

Utdrag av analysen. Skjematisert framstilt ut fra kategori og subtema:

Hva ble sagt (utdrag fra intervju med NAA)	Kategori	Subtema
«Nån har jo veldig høye tanka om sœ: sjøl kanskje- œ har en kompis med en kompis og har et stort nettverk og kjenne mange folk, så ser du at han kanskje har vært ledig i to år og har sagt akkurat det samme for to år sia, (..) la dæm vit at det e et hardt arbeidsmarked her i () - så det e vanskelig om du ikke snakke bra norsk og sånn» (232-238 NAA).	Språk	Arbeid og språklig kompetanse hos brukere
Hva ble sagt (utdrag fra intervju med NAB)	Kategori	Subtema
«[De] trekke te sœ hånna nån gang så da skulla det tydeligvis – da skulla det ikke ha vært hånndilning sikkert» (166- 167 NAB).	Kultur	Kjønnsroller
Hva ble sagt (utdrag fra intervju med NAC)	Kategori	Subtema
«Nei eg presentere meg og så ser eg om eg får ei hand, det e veldig bevisst fra mi sie for at eg har opplevd at det e (sukk) det har - ikkje uheldige situasjoner men eg har opplevd at det merkes- det virka som om bruker er ubekvem med <u>det</u> , derfor så syns eg det e greit at ballen er litt i deira hjørne - dei får ta initiativ» (154 – 169 NAC).	Kultur	Folkeskikk
Hva ble sagt (utdrag fra intervju med NAD)	Kategori	Subtema
«(...)nån gang har œ jo kjent på det at œ egentlig sitt litt og (0.2) - og snakke og snakke (0.2)- eh på en måte og kanskje ikke e flink nok til å tenk på- altså œ snakke ut fra mine ramma ikke sant - ka vi nordmenn e vant t, men så har œ veldig liten forståelse for på en måte [om deres rammer]» (262 -268 NAD).	Meta Tema	Refleksjon og forforståelse
Hva ble sagt (utdrag fra intervju med NAE)	Kategori	Subtema
I:har du opplevd noe i forhold til klær (.) kroppslukt ? «Ehm œ e itj (0.2) ehm itj (0.2) - nei, nei dæm må no- eh œ har itj hadd - œ har itj hadd nå:n korr det har vært nå utfordring nei – <u>nei</u> - ikke (0.8) så det så @@» (201-208 NAE).	Ømfintlige tema	Bortdefinere vanskelige tema
Hva ble sagt (utdrag fra intervju med NAF)	Kategori	Subtema
«Æ hilse konsekvent på alle sammen (0.2) uansett, (...) som vi e vant t og œ gjør det for at vi e <u>her</u> og vi gjør det <u>sånn</u> , œ jobbe på et offentlig kontor og forlange – ehm forlange selvfølgelig ikke (.) men det ende med at dæm hånndilse» (166-171 NAF).	Kultur	Normer og folkeskikk