

Veronica Paverani

## Mellom mestring og usikkerhet

Forestillinger om integrering blant  
butikkmedarbeidere med innvandrerbakgrunn

Masteroppgave i Likestilling og Mangfold

Veileder: Berit Gullikstad og Turid Fånes Sætermo

Mai 2019



Veronica Paverani

## Mellom mestring og usikkerhet

Forestillinger om integrering blant  
butikkmedarbeidere med innvandrerbakgrunn

Masteroppgave i Likestilling og Mangfold  
Veileder: Berit Gullikstad og Turid Fånes Sætermo  
Mai 2019

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet  
Det humanistiske fakultet  
Institutt for tverrfaglige kulturstudier



## Læringsutbytte

Masterstudiet i Likestilling og mangfold har tre hovedmål:

1. Kvalifisere kandidatene til avansert arbeid relatert til kjønns-, likestillings- og mangfoldsproblematikk i næringsliv og offentlig virksomhet, i utredningsarbeid, i administrasjon, politikkutvikling, kunnskapsledelse og forskning
2. Kvalifisere kandidatene til å utføre systematiske undersøkelser gjennom kritisk tenking og analyse, og å kunne trekke kvalifiserte konklusjoner
3. Gi kandidatene inngående kunnskaper om sentrale teorier, begreper og analysemåter i tverrfaglige kjønnsstudier

## Kunnskaper

Masterkandidatene i likestilling og mangfold har

- avansert kunnskap om det tverrfaglige kjønnsforskningsfeltets sentrale teorier, debatter og kontroverser
- spesialisert innsikt i så vel historiske som samtidige endringsprosesser knyttet til likestilling og mangfold i det norske samfunnet, i lys av internasjonale og globale kontekster
- kunnskap på høyt nivå om hvordan kjønn som sosial og symbolsk kategori kan virke sammen med andre sosiale og symbolske kategorier og fenomener

## Ferdigheter

Masterkandidatene i likestilling og mangfold kan

- identifisere og arbeide selvstendig med praktiske og teoretiske problemer knyttet til likestilling og mangfold i konkrete samfunnsmessige sammenhenger
- vurdere og benytte relevante metoder og teorier for undersøkelse og analyse av kjønn og eventuelt andre sosiale kategorier i spesifikke empiriske problemstillinger på en selvstendig måte

- analysere og forholde seg kritisk til problemstillinger knyttet til forståelser av kjønn, likestilling og mangfold på ulike samfunnsarenaer og derigjennom se og anvende flere tilnæringsmåter

### **Generell kompetanse**

Masterkandidatene i likestilling og mangfold kan

- gjennomføre et selvstendig, avgrenset forsknings- og utredningsarbeid i tråd med gjeldende forskningsetiske normer
- anvende sine kunnskaper og ferdigheter på nye områder i tverrfaglig dialog med andre eksperter
- formidle resultater av eget faglig arbeid muntlig og skriftlig på en selvstendig måte både til eksperter og allmennhet

## Sammendrag

Temaet for denne masteroppgaven er integrering av innvandrere og problemstillingen lyder i den forbindelsen som følger: hvordan erfarer butikkmedarbeidere med innvandrerbakgrunn integrering?

Jeg har valgt å forske på arbeidstakere med innvandrerbakgrunn for å undersøke deres forestillinger og erfaringer særlig relatert til arbeid og integrering. Hensikten med prosjektet er å øke kunnskapen og forståelsen om innvandring og hva innvandrere anser som viktig i forbindelse med å bli en del av det norske samfunnet. På bakgrunn av dette ønsker jeg å sette fokus på deres arbeidsplass og de erfaringene de har fått gjennom denne, samt deres tanker om akkurat integrering.

Jeg har utført syv kvalitative intervjuer med menn og kvinner som jobber i dagligvarebransjen. Alle har innvandrerbakgrunn og er bosatt i to norske storbyer. Kombinasjonen av fenomenologien og hermeneutikken representerer grunnprinsippet i analysekapitlene mine og når det kommer til analysen av det empiriske materialet, har jeg benyttet meg av en tematisk tilnærming, samt diskurspsykologien.

Funnene jeg har kommet fram til viser at dagligvarebransjen, forstått som butikkhandel, kan fungere som en inkluderingsarena for informantene mine ved at det ikke stilles store krav til formelle kvalifikasjoner eller omfattende arbeidserfaring og ved at det legges vekt på læring gjennom praktisk arbeid. Informantene mine snakker positivt om deres arbeidsplass og hvordan denne gir dem muligheten til å samhandle og være i kontakt med nordmenn.

Det ble tydelig at integrering handler hovedsakelig om innlæring av språk, kultur, og om arbeid. Dette åpner opp for at de har alle mulige sjanser til å lykkes med å bli integrert, selv om flere informanter hevder at de ikke føler seg fullt integrert i det norske samfunnet, noe de begrunner med at de har en annen kulturell bakgrunn.

Ettersom de fleste informantene hadde begrenset norskferdigheter da de begynte å jobbe som butikkmedarbeidere legger de i dag stor vekt på hvordan jobben har bidratt til å lære språket bedre. Den lærdommen man er i stand til å få gjennom praktisk arbeid, trekkes frem som avgjørende for mine informanter. I tillegg til dette medfører jobben som butikkmedarbeider også andre grunnleggende ting: en mestringsfølelse som gir bedre selvtillit og verdighet.

## Abstract

The theme of this master thesis is integration of immigrants and the main issue is: how do employees with an immigrant background experience integration?

I have chosen to study immigrants and their perceptions and experiences specifically related to work and integration. The purpose is to increase the knowledge and understanding about immigration and what they consider to be important regarding integration into Norwegian society. Based on this I want to focus on their workplace and the experiences they have achieved through it, and their perceptions related to integration.

I have conducted seven qualitative interviews with men and women that work in the grocery sector. All the participants have immigrant background and they live in two large Norwegian cities.

The combination of phenomenology and hermeneutics represents the theoretical basis for this project. I have used a thematic approach and discursive psychology in the analysis of the empirical data.

The findings in my assessment show that the grocery sector can be considered to be an inclusion arena because of the fact that you don't need formal qualifications or relevant work experience to get a job in this sector. You can learn how to work by practice. Participants in my study emphasized how their workplace have given them the opportunity to interact with Norwegians.

It became apparent that integration means for the participants to learn about the language, the culture and work. This gives them a good chance of succeeding to integrate into society, despite the fact that some participants inform that they are not fully integrated because they have an immigrant background.

Because of the fact that the majority of the participants had limited language skills when they started to work, they tend to emphasize how their job has given them the opportunity to learn Norwegian. This is crucial for them. Aside from this, their job can provide other benefits that are equally important to them: namely a sense of achievement that gives them more confidence and dignity.



## Forord

Endelig kan jeg si at jeg har kommet i mål med masterprosjektet. Det føles både rart og uvirkelig ut at jeg har klart å levere denne oppgaven. Arbeidet med denne oppgaven har vært veldig interessant og tidvis krevende, men det har først og fremst vekket enda mer interesse for integreringsfeltet. Oppholdet her i Trondheim har vært spennende og ikke minst utrolig lærerik og jeg har fått møtt mange inspirerende og engasjerte mennesker. Nå er det på tide å takke alle de som har hjulpet meg gjennom denne reisen.

Aller først ønsker jeg å takke mine informanter for å ha stilt opp på intervju med en positiv innstilling. Dere satte av tid til meg, noe jeg verdsetter sterkt fordi uten dere ville ikke denne masteroppgaven ha blitt til. Gjennom latter og refleksjoner føler jeg at jeg ble rikere etter samtalene vi hadde.

Dernest ønsker jeg å rette en stor takk til veilederne mine Berit Gullikstad og Turid Fånes Sætermo, som har gitt meg oppmuntring og mye engasjement. Uten deres hjelp og gode råd ville jeg ikke ha klart det.

Familien min har alltid vært en viktig støttespiller, særlig under studieoppholdet i Trondheim. Tusen takk for at dere har troa på meg og alltid er der for meg.

Sist, men ikke minst, ønsker jeg å takke Vetle, som klarer alltid å få meg til å le, til og med når jeg er i mitt grinete humør. Du er best!

Veronica Paverani  
Trondheim, mai 2019

# Innholdsfortegnelse

<b>Læringsutbytte</b> .....	ii
<b>Sammendrag</b> .....	iv
<b>Abstract</b> .....	v
<b>Forord</b> .....	vi
<b>Kapittel 1 Innledning</b> .....	<b>1</b>
Bakgrunn for valg av tema .....	2
Innvandrer .....	3
Integrering .....	3
Dagligvarebransjen som inkluderingsarena .....	4
Tidligere forskning .....	4
Problemstilling .....	6
Oppgavens oppbygning .....	7
<b>Kapittel 2 Teori og analysegrep</b> .....	<b>8</b>
Fenomenologi .....	8
Hermeneutikk .....	8
Diskursanalyse .....	9
Diskurspsykologi: posisjoneringsanalyse og subjektposisjoner .....	9
Narrativ analyse: tematisk tilnærming .....	11
Oppsummering .....	12
<b>Kapittel 3 Metode</b> .....	<b>14</b>
Kvalitativ metode: intervju .....	14
Rekruttering .....	15
Utvalg .....	16
Intervjuguide .....	17
Innsamling av materiale .....	17
Språklige utfordringer .....	18
Forhold mellom forsker og informanter .....	19
Analysearbeidet .....	20
Oppsummering .....	21
<b>Kapittel 4 Om å bli arbeidstaker</b> .....	<b>22</b>
Arbeidsrettede tiltak .....	22
Fra tiltak til arbeid .....	23
Ansettelse på ordinær måte .....	26
Oppsummering .....	27
<b>Kapittel 5 Innvandrere: ny og usikker</b> .....	<b>28</b>
Ny i jobben .....	28
Fellesskap hvor man hjelper hverandre .....	30

Hektisk arbeidsplass .....	31
Ekskluderende språk knyttet til kulturforskjeller .....	33
Serviceyrke: kontakt med mennesker .....	35
Integrering som prosess: om å tilpasse seg .....	37
Halvt norsk? .....	40
Oppsummering .....	42
<b>Kapittel 6 Mestringsfølelse og egeninnsats .....</b>	<b>43</b>
Selvsikker og bevisst .....	43
Betydningen av å være i arbeid .....	45
Egeninnsats .....	48
Språk og tilhørighet .....	50
Oppsummering .....	51
<b>Kapittel 7 Avslutning: Alltid innvandrer? .....</b>	<b>52</b>
Arbeid .....	53
Språkkunnskap .....	55
Kunnskap om det norske samfunnet .....	56
Tanker om integrering .....	57
<b>Litteraturliste .....</b>	<b>59</b>
<b>Vedlegg 1: Informasjonsbrev/samtykkeerklæring .....</b>	<b>62</b>
<b>Vedlegg 2: Intervjuguide .....</b>	<b>64</b>

## Kapittel 1 Innledning

*Når vi snakker om utfordringer og muligheter skal vi huske hva målet for integreringspolitikken er: flere skal delta og bidra i samfunnet vårt. Den største, viktigste og tyngste delen av jobben for å bli integrert må innvandrerne gjøre selv. Men vi skal sørge for muligheter for alle. Da må vi også sørge for at alle både omtales og behandles som likeverdige medlemmer av det norske fellesskapet (Kunnskaps- og integreringsminister Jan Tore Sanner, Den nasjonale integreringskonferansen våren 2018)*

Regjeringen gjennomførte for femte år på rad den nasjonale integreringskonferansen, som er en viktig del av regjeringens arbeid på integreringsfeltet. Kunnskaps- og integreringsminister Jan Tore Sanner hevdet på den nasjonale integreringskonferansen 2018 at målet for integreringspolitikken er at flere innvandrere skal delta og bidra i det norske samfunnet. Innvandrere skal være en del av store og små fellesskap og deres bidrag i arbeidslivet er grunnleggende for at vi skal kunne ta vare på det bærekraftige velferdssamfunnet vårt. Statsråd Sanner innledet med at norsk er den viktigste suksessfaktoren for å bli godt integrert i det norske samfunnet og hevder at språk er nøkkelen inn til arbeidslivet (Rapport fra integreringskonferansen 2018). Ifølge Sanner handler integrering om innvandrerens deltakelse i det norske samfunnet. For å kunne oppnå dette, må innvandrerne gjøre den viktigste og tyngste delen av jobben, samtidig som at “vi” må behandle dem som likeverdige samfunnsmedlemmer.

Slik jeg oppfatter dette, virker det som at integrering omfatter en forhandling mellom den norske befolkningen på den ene siden, som er i flertall og som har makt, og innvandrerne på den andre siden.

Er det virkelig innvandrerne selv som har hovedansvaret for at man skal lykkes med integrering? Det diskuteres innenfor politikken hva som skal til for at integreringen av innvandrere skal lykkes. Dette er et meget aktuelt og samfunnsrelevant tema som jeg alltid har vært opptatt av. På bakgrunn av dette og min egen erfaring, har jeg valgt å skrive masteroppgave om integrering av innvandrere. Formålet mitt med dette prosjektet er å øke kunnskapen om hvordan innvandrere takler integreringsprosessen og hva de anser som viktig når det kommer til det å bli en del av det norske samfunnet.

*Integrering er et samspill mellom mange parter. Den enkelte innvandrer skal møtes med krav om å bidra og delta, og det forventes stor innsats fra den enkelte. Samfunnet må samtidig legge til rette slik at alle skal bruke sine ressurser i arbeids- og samfunnsnivå (Meld. St. 30. 2015-2016, 2016, s.9)*

Stortingsmelding 30 (2015-2016) *Fra mottak til arbeidsliv – en effektiv integreringspolitikk* tok utgangspunkt i den markante tilstrømmingen av

asylsøkere og flyktninger til Europa og Norge 2015 og 2016. Dette migrasjonsbildet satte det norske innvandringsregimet under akutt press.

Som vi ser i Stortingsmelding 30, 2015-2016, ønsker den norske staten at nyankomne innvandrere skal kunne komme i arbeid og få en tilknytning både til arbeidslivet og samfunnslivet. Introduksjonsprogrammet og opplæring i norsk og samfunnskunnskap anses å være de viktigste virkemidlene for å bidra til at innvandrere med fluktbakgrunn skal komme inn og bli værende i arbeidslivet. Deltakelse i arbeidslivet har betydning både for den enkeltes selvfølelsen og for å opprettholde velferdsstaten.

Flere tiltak og ressurser har blitt brukt for å oppnå og skape et arbeidsliv med plass til alle. Arbeidsmarkedstiltak er blant de virkemidlene som skal gi arbeidssøkere mulighet til å komme inn på arbeidsmarkedet (NOU 2017). Intensjonsavtalen om et mer inkluderende arbeidsliv (IA-avtalen) ble inngått for første gang i 2001 mellom arbeidstakere, arbeidsgivere og staten. Dette trepartssamarbeidet hadde blant annet som mål å inkludere de som står helt eller delvis utenfor arbeidslivet, og arbeidsplassen blir sett på den viktigste arenaen for et inkluderende arbeidsliv (IA-avtalen 2014-2018). 66,6% av innvandrere i alderen 20-66 år var sysselsatt per fjerde kvartal 2018 (SSB 2019).

Innvandrere som skal inn i det norske samfunnet, må få muligheten til å delta i det norske samfunnet og for at man skal lykkes med dette, må flere parter engasjeres: myndighetene, lokalsamfunn, arbeidsliv og næringsliv og ikke minst den enkelte innvandrer selv. Nykommere skal altså inkluderes på de sentrale samfunnsarenaene og det legges stor vekt på kvalifisering og aktivisering knyttet til arbeid. Arbeidsplassen blir sett på som den viktigste arenaen for integrering og lønnsarbeid anses å være nøkkelen til inngangen til et sosialt miljø. Deltakelse i arbeidslivet medfører muligheten til å utvikle norskkunnskaper og samhandling mellom innvandrere og nordmenn.

## **Bakgrunn for valg av tema**

Jeg har i denne masteroppgaven valgt å studere integrering, et aktuelt og samfunnsrelevant tema som i mine øyne må snakkes om for å kunne øke forståelsen rundt innvandring og bekjempe de hatefulle ytringene som finnes i dagens samfunn når det kommer til innvandrere.

En annen faktor som har påvirket valg av denne tematikken er min bakgrunn, som jeg har reflektert mye over de siste årene. Da jeg flyttet tilbake til Norge for snart syv år siden etter å ha bodd mesteparten av livet mitt i utlandet, møtte jeg på større og flere utfordringer enn det jeg hadde forventet meg. Jeg fikk plutselig følelsen av å ikke passe inn i landet hvor jeg var født, til tross for at jeg kunne språket relativt godt og hadde vært på besøk i Norge hver sommer siden jeg var liten. Jeg hadde aldri trodd at det å flytte fra venner, familie og alt jeg var vant til, kunne være så vanskelig og utfordrende, og jeg har alltid lurt på hvordan nyankomne takler dette med tanke på at de aller fleste må starte helt på nytt når de ankommer

et nytt land. Jeg har vært heldig og jeg kan i dag se tilbake på de siste årene som en lærerik reise, som har gjort meg sterkere. Etter å ha valgt integrering som hovedtema bestemte jeg meg for å knytte dette til arbeidslivet, da dette gjerne oppfattes som en viktig inngangsport for samfunnet. Jeg har valgt en bestemt type arbeidsplass, dagligvarebransjen forstått som butikkhandel. Jeg har selv jobbet som butikkmedarbeider i flere år og etter min erfaring finnes det mange butikkmedarbeidere med innvandrerbakgrunn. På bakgrunn av dette, ønsker jeg i denne masteroppgaven å studere integrering med fokus på butikkmedarbeidere med innvandrerbakgrunn. Jeg har tatt utgangspunkt i det informantene mine forteller om deres jobb og arbeidsplass for å undersøke også i hvilken grad arbeid kan bidra til integrering og samfunnsinkludering. Prosjektet mitt kan betraktes som et bidrag innenfor den minoritetsfokuserete tilnærmingen, hvor man tar utgangspunkt i innvandrerne for å få innsikt og forstå deres erfaringer og forestillinger.

I det som følger ønsker jeg å gi en kort introduksjon over tre begreper som står sentrale i prosjektet mitt, nemlig innvandrer, integrering og dagligvarebransjen.

## **Innvandrer**

Statistisk sentralbyrå avskaffet samlebetegnelsen *innvandrerbefolkningen* og byttet den ut med *innvandrere* og *norskfødte med innvandrerforeldre*. *Innvandrere*, forbeholdt personer bosatt i Norge, men født i utlandet av utenlandskfødte foreldre erstattet *førstegenerasjonsinnvandrere*, mens *norskfødte med innvandrerforeldre*, som erstattet betegnelsen *personer født i Norge av to utenlandskfødte foreldre* består av personer som har Norge som fødeland (Samfunnsspeilet 4/2008, s. 64). Minja Tea Dzamarija skriver i Samfunnsspeilet 4/2008 at korrekt språkbruk er et vanskelig tema, særlig når det kommer til innvandring. Bestemte begreper har vekket skarpe meningsutvekslinger om hvordan det norske språket gjenspeiler et samfunn i endring og for at samfunnet skal være inkluderende, er det viktig med en inkluderende ordbruk.

Gullestad skriver at begrepet *innvandrer* står i begrepsmessig motsetning til *nordmann* (Gullestad 2002:91). I hennes øyne er dette et retorisk kraftfullt ord som trekker med seg bestemte forestillinger og assosiasjoner. Gullestad, som analyserer i boken *Det norske sett med nye øyne* hvordan mennesker i Norge anvender likhetsstrategier overfor innvandrere, mener at begrepet *innvandrer* er blitt mer negativt enn hva det var tidligere og at det assosieres med problemer som vold og kriminalitet.

## **Integrering**

*Kulturelt mangfold – særlig som følge av innvandring – har siden 1970-tallet gitt begrepet integrasjon nye og kontroversielle betydninger (NOU 2017:2, s. 165)*

Integreringsbegrepet stilles ofte opp som en kontrast til begrepet assimilasjon, som innebærer et ønske om at innvandrere skal overta flertallets kultur, ved å gi slipp på sine nasjonale og religiøse særtrekk. Gullestad peker på at integrering omfatter et ønske om at innvandrere skal delta fullt ut i majoritetssamfunnet, uten å miste sine nasjonale og religiøse særtrekk. I hennes øyne er dette et problematisk begrep, fordi virkemidlene som brukes for å oppnå integrering eller assimilasjon vil i praksis ofte være de samme (Gullestad 2002:19).

Hagelund og Loga (2009) skriver at som sosiologisk begrep refererer integrasjon dels til hvordan individer blir del av et hele, og dels til selve denne tilstanden av harmonisk enhet. Som politisk begrep representerer det prinsippet om at alle kan og skal delta i felles arenaer og at alle befolkningsgrupper ivaretar kulturelle og religiøse særtrekk (ibid. s.16).

## **Dagligvarebransjen som inkluderingsarena**

Dagligvarebutikkene utgjør den største salgskanalen for dagligvarer og det finnes nesten 4000 dagligvarebutikker spredt over hele landet. I 2017 var den samlede omsetningen i dagligvarebutikkene 171,3 milliarder kroner (Menon-Publikasjon nr. 33/2018).

Dagligvarebransjen sysselsetter folk i hele landet og er kjennetegnet av at den har mange deltidsansatte. For å jobbe i dagligvarebransjen legges det vekt på arbeidsvilje og personlig egnethet, og det er en fordel å være åpen og utadventt. Relevant arbeidserfaring er en del fordel, men ikke et krav, noe som gjelder også for formell utdanning (Bråten og Steen-Jensen 2018).

Fafo-rapporten 2017 *Varehandel som inkluderingsarena* har som hovedspørsmål om varehandel fungerer som en inkluderingsarena (Jensen og Nergaard 2017:69). Med inkluderingsarena menes det at utsatte grupper blir rekruttert og tatt inn i arbeidsmarkedet. Ifølge rapporten er varehandel en stor arbeidsplass for mange unge arbeidstakere og det stilles ikke store krav til formelle kvalifikasjoner eller omfattende arbeidserfaring (ibid. s.5). «*Tilrettelegging, tilpasset opplæring og en viss fleksibilitet i arbeidsoppgaver bidrar til at varehandelen framstår som en god inkluderingsarena for grupper som kan ha problemer med å få jobb i de delene av arbeidsmarkedet der formelle kvalifikasjoner og dokumentert arbeidserfaring er viktig*» (ibid. s.79). Det ligger til grunn her en oppfatning om at den viktigste læringen skjer gjennom praktisk butikkarbeid og at det meste kan læres i praksis. I Fafo-rapporten *Inkludering og mangfold i Rema 1000* skrives det at så lenge en har arbeidsvilje, godt humør og er pålitelig, kan enhver passe inn i bedriften, da alt kan læres gjennom arbeidet man utfører (Bråten og Steen-Jensen 2018).

## **Tidligere forskning**

Selv om mitt hovedfokus er å få kunnskap og innsikt i innvandreres forestillinger og erfaring har jeg likevel hentet inspirasjon fra forskning som tar for seg

«majoriteten», det vil si etnisk nordmenn og deres forestillinger om minoriteten. Blant denne type forskning finner vi Marianne Gullestad (2002) som reiser viktige spørsmål omkring debatten om innvandrere i boken *Det norske sett med nye øyne – Kritisk analyse av norsk innvandringsdebatt*. Gullestad skriver om et hierarkisk forhold mellom “oss” og “dem” og viser at det er selve begrepsbruken som er det vesentlige problemet i innvandringsdebatten. Blant slike begreper finner vi *majoritet, innvandrer, kultur, rasisme, og integrasjon* (Gullestad 2002). Det foregår hele tiden usynlig diskriminering i ulike arenaer i hverdagslivet og Gullestad mener at politikere, forskere, forfattere, journalister og intellektuelle bør ta opp en kritisk refleksjon inn i debatten og frigjør de stereotypiene innvandrerne har blitt plassert i, i tillegg til at innvandring ikke lenger skal bli sett på som et problem. I et flerkulturelt land og samfunn som Norge, skal ulike kulturer kunne leve sammen, uten at mennesker stenges inne i kategorier basert på etnisk eller religiøs opprinnelse. Gullestad håper at boken vil inspirere til å reflektere over hvem “vi” og hva “det norske” er for å kunne gå på tvers av skillet mellom “oss” og “dem”.

Tina Nanina Sørevik (2011) brukte også et majoritetsperspektiv i sin masteroppgave hvor hun forsket på hvilke kulturelle forståelser som kommer til uttrykk når det skrives om minoritet og majoritet og hvordan IMDis rapporter om mangfold i statlige virksomheter representerer “innvandrer”. I denne oppgaven ble “innvandrer” en egen gruppering eller kategori i samfunnet, noe som kan føre til at mennesker med innvandrerbakgrunn ikke opplever seg selv som integrert. Sørevik viser også at ikke alle ser på seg selv som “innvandrer” eller “norsk” og får dermed en posisjon midt i mellom.

Siri Aagedals masteroppgave fra 2013 undersøkte hvilke forestillinger om innvandring, norskhet og kultur gjør seg gjeldende hos både minoritets- og majoritetsungdom i Norge. Her kom hun fram til at både de norskfødte og de utenlandskfødte informantene konstruerte et skille mellom “nordmenn” på den ene siden, og “innvandrere” på den andre. Den sistnevnte gruppe av informanter uttrykte en distanse mot “de norske” og det var blant alle lite snakk om “vi” som en betegnelse for alle som bor i Norge.

De siste årene har det blitt publisert flere rapporter som sentrerer seg rundt arbeid, innvandring og samfunnsinkludering. Jeg har valgt ut og hentet inspirasjon fra de forskningsrapportene som kunne gi meg et bilde av arbeidstakere med innvandrerbakgrunn med særlig fokus på dagligvarebransjen.

Hagelund og Loga (2009) tar for seg både innvandring og integrasjon i rapporten *Frivillighet, innvandring, integrasjon – En kunnskapsoversikt*. De stiller seg tvilende til betegnelsen av ulike kategorier mennesker i feltet, som «ikke-vestlige» eller «etniske minoriteter» da det kan på den ene siden føre til stigmatisering, men på den andre siden er det også nødvendig for å kunne skille ut og bestemte kategorier individer og identifisere ulikheter. Forfatterne skriver også at integrasjonsbegrepet er problematisk og at det er derfor uklart hva som



ligger i det eller hva det vil si å være integrert (Hagelund og Loga 2009). Forfatterne mener at det er nødvendig med en begrepsmessig opprydding av de mange ulike forståelsene av hva integrering er og av hvilken betydning sivilsamfunnet spiller i integreringsprosessene.

I 2017 satt Steen Jensen og Nergaard søkelyset på varehandel som inkluderingsarena. I rapporten skrives det at varehandel, forstått som butikkhandel, er en stor bransje og arbeidsplass, åpen for mange og at det gjøres stort bruk av NAV i forbindelse med både arbeidstrening og praksisplassordning (Steen-Jensen og Nergaard 2017). Varehandelen er kjennetegnet av mange deltidsansatte og det er vanskelig å få heltidsstilling, enten du er vanlig ansatt eller kommer via tiltak/arbeidspraksis. Steen Jensen og Nergaard viser at det er trekk ved varehandelen som gjør at det er en bransje som er godt egnet som en inkluderingsarena for utsatte grupper.

Samme år ble Fafo-rapporten *Arbeidsrettede tiltak – Oversikt og erfaringer fra varehandelen* utgitt (Saltkjel og Røed Steen 2017). Denne omhandler arbeidsrettede tiltak, som skal fremme innfasing i arbeidslivet av personer med redusert arbeidsevne eller lav ansettbarhet. I rapporten ble det påpekt at per januar 2017 var det i overkant av 80 000 personer i Norge på arbeidsrettede tiltak (Saltkjel og Røed Steen 2017).

I 2018 undersøkte Bråten og Steen Jensen hva som hemmer og hva som fremmer mangfold og inkludering blant ansatte i Rema 1000. Undersøkelsen var basert på en spørreundersøkelse foretatt blant Rema 1000s franchisetakere (øverste sjef i butikken) og kvalitative intervjuer med franchisetakere, butikkmedarbeidere og regionsdirektører. I denne rapporten kom det fram at mangfold fremmes av fravær av formelle kvalifikasjonskrav, vektlegging av praktiske ferdigheter og forskjellighet, arbeidsvilje, internopplæring og viljen til å ta samfunnsansvar i praksis. Uavhengig av bakgrunn, får altså mange mulighet til å få arbeid og avansere i Rema 1000 sine butikker.

## **Problemstilling**

På bakgrunn av de temaer jeg har belyst ovenfor ønsker jeg i denne masteroppgaven å se på *hvordan butikkmedarbeidere med innvandrerbakgrunn erfarer integrering*. I denne sammenhengen er det flere underliggende spørsmål som stilles: Hvordan er det å være arbeidstaker med innvandrerbakgrunn i dagligvarebransjen? Hvilke egenskaper tillegger de seg? Hvilken betydning har arbeid for dem?

Disse spørsmålene vil jeg prøve å besvare gjennom tre kapitler hvor jeg analyserer intervjuer jeg har gjort med syv butikkmedarbeidere med innvandrerbakgrunn. Det overordnede temaet i denne masteroppgaven er integrering og jeg ønsker å undersøke dette med fokus på arbeid.

## Oppgavens oppbygning

I dette kapittelet har jeg presentert bakgrunn for valg av tema, problemstilling og tidligere forskning som jeg har latt meg inspirere av og tatt utgangspunkt i.

*Kapittel 2 Teori og analysegrep* viser de teoretiske perspektivene jeg har benyttet under analyseprosessen, i tillegg til at jeg gjør rede for analysegrepene jeg har brukt for å gjennomføre analysen.

*Kapittel 3 Metode* viser de metodologiske valgene jeg har tatt underveis. Her gjør jeg rede og begrunner valg av metode, rekruttering av informanter, informantutvalg, forhold mellom meg som forsker og informantene, og analysearbeidet.

*Kapittel 4 Om å bli arbeidstaker* viser fortellingen om hvordan informantene mine ble arbeidstakere i dagligvarebransjen. De forteller fram en solskinnshistorie om hvordan de har lyktes med å komme ut i arbeidslivet.

*Kapittel 5 Innvandrere: ny og usikker* tar for seg en bestemt type subjektposisjon som mine informanter inntar. Deres posisjonering er i fokus og de snakker fram ulike bilder og forestillinger av å være innvandrer og arbeidstaker.

*Kapittel 6 Mestringsfølelse og egeninnsats* handler om en annen type subjektposisjon som informantene mine inntar når de snakker om mestringsfølelse, selvtillit og egeninnsats. Her snakker de seg fram som hardtarbeidende og verdige mennesker, som har lært og oppnådd mye.

*Kapittel 7 Avslutning: Alltid innvandrer?* inneholder først en oppsummering av funnene i de foregående analysekapitlene. Deretter diskuterer jeg tre av de viktigste poengene som kom fram i prosjektet.

## **Kapittel 2 Teori og analysegrep**

Etter å ha samlet inn materialet, har jeg bearbeidet og ordnet det ved hjelp av teoretisk baserte begreper. I dette prosjektet har jeg benyttet meg av et teoretisk rammeverk hvor jeg kombinerer flere ulike metodiske og teoretiske tilnæringsmåter. Ved å bruke flere analysegrep føler jeg at jeg har fått tak i interessante perspektiver ved dataene mine og at jeg har fått brukt mer av dem enn dersom jeg hadde valgt et spesifikt analyseverktøy.

I det som følger skal jeg redegjøre for det som er teorigrunnet for denne oppgaven. Jeg har hentet inspirasjon fra to perspektiver, nemlig fenomenologien og hermeneutikken. Deretter skal jeg presentere analyseverktøyene jeg har benyttet meg av. Jeg har valgt å bruke både tematisk analyse og et annet perspektiv, diskurspsykologien innenfor diskursanalyse. Fra diskurspsykologien har jeg hentet begrepet subjektposisjon (Edley 2001).

### **Fenomenologi**

Innenfor fenomenologien er det folks livsverden som står i fokus. Fenomenologiens far, den tyske filosofen Edmund Husserl (1859-1938), forstod livsverden som den verden man umiddelbart er hjemme i, som utgjør en gitt forståelseshorisont og danner grunnlaget for hvordan mennesker handler. Ved å ta utgangspunkt i folks livsverden, forstått som deres perspektiver, kan en forsker i en intervjubasert studie, forstå sine informanternes handlemåte, tanker og følelser (Sørensen m.fl. 2008:101). Det er viktig at forskeren er åpen for erfaringene til de personene som studeres for å kunne forstå bestemte fenomener på grunnlag av perspektivene til de personene man studerer og beskrive omverdenen slik den erfares av dem (Thagaard 2013). Jeg har valgt å hente inspirasjon fra denne teorien da jeg er ute etter å utvikle en forståelse av fenomenet integrering, noe jeg har forsøkt å gjøre gjennom de erfaringene informantene mine har delt.

### **Hermeneutikk**

Hermeneutikken, eller læren om fortolkning, handler om betydningen av å fortolke folks handlinger gjennom å utforske et dypere meningsinnhold enn det som er umiddelbart innlysende (Thagaard 2013:41). Den tyske filosofen Hans-Georg Gadamer (1900-2002) snakket om en universalhermeneutikk, basert på tanken om at fortolkning er noe som konstituerer og karakteriserer folks atferd og forståelse som historisk språkvesen. For Gadamer er all forståelse forankret i fordommer, forstått som den før-forståelsen som gjør forståelse mulig. Summen

av alle våre fordommer skaper en bestemt type forståelseshorisont, som språket vi har tilegnet oss er bærer av (Sørensen m.fl. 2008:103).

Thagaard (2013) skriver at tolkning av intervjuetekster innebærer at forskeren studerer på den mening teksten formidler. Jeg har i arbeidet med denne oppgaven forsøkt å fortolke det informantene mine har fortalt for å kunne oppnå en gyldig forståelse av meningene i intervjuene.

Både fenomenologien og hermeneutikken utgjør et viktig grunnlag for den kvalitative forskningen (Sørensen m.fl. 2008), da kvalitative metoder har som målsetting å oppnå forståelse av de fenomenene vi studerer (Thagaard 2013). Kombinasjonen av disse fortolkende teoriene representerer grunnprinsippet i analysekapitlene mine.

## **Diskursanalyse**

Jørgensen og Phillips (2005) definerer diskursanalyse som en teoretisk og metodologisk tilnærming til analyser av samtaler. Ifølge forfatterne er diskurs en bestemt måte å snakke om og forstå verden på (Thagaard 2013:124). Språket vårt er i deres øyne strukturert i ulike mønstre som preger måten vi snakker på og da hvordan mennesker skaper mening til det de beskriver (ibid. s.124).

Når en forsker velger å anvende et diskursanalytisk perspektiv er han eller hun ute etter i å få innsikt i hvordan mennesker skaper mening til det de sier ved å forholde seg til kulturelt etablert måter å snakke om bestemte temaer på (ibid. s.123). Det er viktig at forskeren tenker over hvilke diskurser han eller hun forholder seg til under intervjusituasjonen for å unngå at informantenes svar er tilpasset den diskurs de oppfatter at forskeren er preget av (ibid. s.126).

## **Diskurspsykologi: posisjoneringsanalyse og subjektposisjoner**

Diskurspsykologi undersøker hvordan folk strategisk bruker diskurser for å framstille seg selv og verden på bestemte måter i sosial interaksjon, og hvilke konsekvenser dette har (Jørgensen og Phillips 2013:16). Denne tilnærmingen ser på tekster og talende språk som konstruksjoner av verden rettet mot sosiale handlinger (ibid. s.105). Diskurspsykologien fikk særlig fart fra 1980-tallet da psykologer begynte å tenke nye måter å se diskurs på. Denne utviklingen skjedde på grunnlag av sosialkonstruktivismens påvirkning innenfor psykologien, som førte til nye måter å tenke subjektivitet på (Wetherell m.fl. 2001). Identiteter oppfattes som diskursive og det finnes ikke en fast identitet (Jørgensen og Phillips 2013:115). Bronwyn Davies og Rom Harré ser på diskurs som en institusjonell bruk av språk som omfatter at mennesker skaper sosiale realiteter. I deres øyne er det en nær forbindelse mellom kunnskap, makt og sosiale relasjoner (Wetherell m.fl. 2001:193). Davies og Harré (2001) foretok en analyse om hvordan man som subjekt påtar seg bestemte konseptuelle registre ved å innta en bestemt posisjon.

Ved å gjøre dette plasserer man seg i forhold til andre aktører og tilsvarende tillegger dem bestemte tanke- og handlingsformer. Ved å innta en bestemt posisjon, vil man handle ut ifra denne og bruke bestemte bilder, narrativer og konsepter (Sørensen m.fl. 2008:111). Den såkalte posisjoneringsanalysen legger fokuset på subjektet som aktør, gjennom et begrep som “posisjonering” og for de språklige virkelighetseffektene, gjennom et begrep som “forhandling”. Grunntanken her er at all posisjonering er relasjonell da man alltid posisjonerer den andre i det man posisjonerer seg selv. Narrativer og fortellinger kan posisjonere folk i den forstand at når man forteller inntar man også en bestemt posisjon, som gjenspeiler en bestemt rolle (Sørensen m.fl. 2008:111). Et individ skapes gjennom sosial interaksjon, det vil si gjennom den diskursive praktisen det deltar i. Dette betyr at vi endrer måten vi ser og tenker omkring oss selv på etter hvilken posisjonering man inntar i ulike samtaler og at vi derfor har flere, fleksible identiteter (Wetherell m.fl. 2001:270).

Jeg har i denne oppgaven lagt fokuset på informantene mine som handlende subjekter. I denne forbindelsen vil det være hensiktsmessig å bruke Nigel Edleys (2001) subjektposisjoner. Edley er en stor representant innenfor diskurspsykologien og bruker subjektposisjoner sammen med to andre begreper: fortolkningsrepertoar og ideologiske dilemmaer. Jeg kommer til å fokusere kun på subjektposisjoner. Subjektposisjoner handler om hvordan ideologi skaper subjekter gjennom bestemte posisjoner og de har som mål å utforske identitetene som gjøres relevante gjennom spesifikke talemåter. Ifølge Edley er måten vi mennesker føler på om oss selv til en viss grad et resultat og produkt av bestemte ideologiske og diskursive regimer (Edley 2001). Subjektposisjoner kan defineres som lokaliseringer innenfor en samtale. De er identiteter som gjør seg gjeldende gjennom bestemte måter å snakke på (Edley 2001:210)<sup>1</sup>. Dette betyr altså at vi er en lokalisering innenfor en konversasjon: måten vi blir snakket til som noe, blir vår posisjon eller identitet.

Kapitlene 5 og 6 handler om hvordan mine informanter inntar en bestemt subjektposisjon når de snakker i det ene om seg selv som «nye og usikre» og i det andre som «hardtarbeidende og selvsikre». Jeg analyserer to ulike posisjoner som ligger til grunn for hvordan informantene mine snakker om seg selv. De to subjektposisjonene som gjør seg gjeldende når informantene mine inntar to ulike posisjoneringer, skal ikke forstås som motsetninger av hverandre, hvor man altså er enten innvandrere eller hardtarbeidende, men heller to forskjellige aspekter og måter å se seg selv på i møte med et fellesskap. Subjektposisjonene skal heller ikke forstås som representativt for butikkmedarbeidere med innvandrerbakgrunn i Norge.

Til tross for at diskursanalyse hviler mer på et sosialkonstruktivistisk grunnlag (Jørgensen og Phillips 2013) enn på det hermeneutiske eller det fenomenologiske perspektivet, har jeg likevel valgt å bruke det i analysen av det empiriske

---

<sup>1</sup> Min oversettelse

materialet, da fenomener kan best forstås dersom man tar i bruk ulike metodiske og teoretiske tilnæringsmåter (Sørensen m. fl. 2008).

Da jeg skulle velge analysegrep for dette prosjektet var jeg innom tanken på å foreta en diskursanalyse av hele datamaterialet mitt. Siden diskursanalyse har et ensidig fokus på språk og språklige uttrykk, valgte jeg å ikke gjennomføre en full diskursanalyse av alle intervjuene med tanke på de språklige utfordringene informantene mine hadde. Jeg har valgt å anvende kun et begrep fra diskurspsykologien som er blant de tre hovedtilnærmingene innenfor diskursanalyse. I det som følger skal jeg gjøre rede for tematisk analyse som jeg har benyttet i kapittel 4.

### **Narrativ analyse: tematisk tilnærming**

Det finnes flere analysegrep som kan anvendes i analysen av det empiriske materiale og jeg har valgt å bruke en tilnæringsmåte innenfor narrativ analyse. Den amerikanske sosiologen og kulturforskeren Cathrine Kohler Riessman (2008) skriver at narrativ analyse består av flere metoder for å tolke tekster som er i form av fortellinger. Slike fortellinger er situerte og strategiske, det vil si at hendelsene blir plassert i tid og rom og at de skapes alltid med publikum i tankene (Riessman 2008:183). Den som forteller formidler en forståelse av sammenhenger mellom de hendelser han eller hun beskriver (Thagaard 2013:123). Den narrative forskeren er ute etter å gripe fatt i de måtene som mennesker konstruerer og bruker fortellingene for å tolke verden. Det legges vekt på hvordan eller hvorfor hendelser blir satt sammen på bestemte måter og hvilken hensikt de har, i tillegg til hvilken effekt de har på sitt publikum (ibid. s. 11). Riessman presenterer fire tilnæringsmåter til narrativ analyse: tematisk, strukturell, dialogisk/performativ og den visuelle.

I kapittel 4, som handler om hvordan mine informanter ble arbeidstakere i dagligvarebransjen, har jeg brukt en tematisk tilnærming til datamaterialet. Tematisk analyse er den mest anvendte metoden innenfor narrativ analyse og den egner seg for å identifisere og analysere meningsmønstre innenfor et datasett. «*Innenfor tematisk narrativ analyse (...), blir språk heller sett på som en ressurs enn som grunnstein*» (Riessman 2008:59)<sup>2</sup>. Det som blir lagt vekt på er altså hva som blir sagt, det vi vil hva fortellingen handler om og man er mindre opptatt av hvordan det snakkes eller skrives om noe og av konteksten rundt. Denne metoden egner seg både for de fortellingene som skapes i en intervjusituasjon og de vi finner i skriftlige dokumenter (ibid.). Et sentral trekk ved denne metoden er at den ikke er knyttet til en spesifikk teori, noe som gjør at den kan brukes innenfor flere

---

<sup>2</sup> Min oversettelse

teoretiske tilnærminger og gi innsikt i større forhold, som for eksempel gruppetilhørighet og sosiale identiteter (ibid. s.54).

Allerede under datainnsamlingen, kan en forsker som har valgt å benytte en tematisk tilnærming til materialet, begynne å se etter meningsmønstre.

Braun og Clarke (2006) skriver om hvordan man kan gjennomføre tematisk analyse: for det første er det grunnleggende å bli godt kjent med datamaterialet for å kunne deretter organisere det på en meningsfull måte. Denne prosessen innebærer at man tilfører nøkkelord til bestemte deler av materialet som man synes er interessante. Deretter skal nøkkelordene settes sammen og skape sentrale temaer. Ifølge Braun og Clarke (2006) fanger et tema opp noe som er viktig innenfor dataene med hensikt til problemstillingen (ibid. s. 82). Jeg begynte litt etter litt å se på de transkriberte intervjuene og delte dem opp i mindre tekstlige enheter som omhandlet det samme temaet. I kapittel 4 hvor jeg har brukt tematisk analyse, bestemte jeg meg for å fokusere på hva informantene mine egentlig snakket om da jeg spurte dem om hvordan de fikk jobben som butikkmedarbeider. Den underliggende fortellingen som jeg har analysert fram kan bidra til å kaste lys over hvordan dagligvarebransjen er og om den kan fungere som en inkluderingsarena med tanke på at jeg har tatt utgangspunkt i butikkmedarbeidere og ønsker å vite hvordan de erfarer integrering.

Forskeren er til en viss grad med-produsent av det narrative han eller hun gjengir, det vil si at analysen vil, i større eller mindre grad, være påvirket av forskerens teoretiske perspektiv (Riessman 2008). På bakgrunn av det Riessman skriver, er det derfor viktig at jeg forsøker å være bevisst på min egen påvirkning på materialet som produseres og at tolkningen av dataene er konsistent med det teoretiske rammeverket.

Målet med analysen har hele tiden vært å finne de mønstrene og temaene som kan si noe om og svare på problemstillingen min. Jeg har gjennom hele analysen reflektert over min rolle som med-produsent og prøvd å ikke ta ting for gitt bare fordi jeg føler at jeg har en viss forståelse over butikkjobben og dagligvarebransjen.

## **Oppsummering**

Etter å ha samlet inn data for problemstillingen min, har jeg kartlagt hvilke metoder og teorier kunne gi meg begrep og grep om mitt forskingsmaterial. Ulike metodiske og teoretiske tilnæringsmåter kan gjøre det enklere å forstå et bestemt fenomen, derfor har jeg valgt å bruke en slik kombinasjon i analysen av dataene mine.

Siden fenomenologien og hermeneutikken utgjør et viktig grunnlag for den kvalitative forskningen har jeg valgt å hente inspirasjon fra disse retningene, som hører hjemme i det som kalles det fortolkende metodologiske perspektivet (Sørensen m. fl. 2008). Som jeg nevnte i innledningen til teorikapittelet har jeg

brukt to ulike analyseverktøy: tematisk analyse for kapittel 4 og diskurspsykologi for kapitlene 5 og 6.



## Kapittel 3 Metode

Metode innebærer hvordan man går frem for å belyse og besvare problemstillingen. Kvalitativ metode, som jeg har valgt å anvende i dette prosjektet, er kjennetegnet av et mangfold av analytiske fremgangsmåter som har som mål å oppnå en forståelse av sosiale fenomener (Thagaard 2013). Denne metoden søker å gå i dybden og vektlegger betydning, i motsetning til kvantitativ metode som vektlegger utbredelse og antall (ibid. s.17).

I dette kapittelet vil jeg presentere hvilke metodiske valg som ligger til grunn for dette prosjektet. Jeg skal gjøre rede for valg av metode, rekruttering av informanter, informantutvalg, utforming av intervjuguide, forhold mellom meg som forsker og informantene mine, og analysearbeidet. Jeg ønsker også å belyse noen utfordringer som oppstod underveis i prosjektet.

### Kvalitativ metode: intervju

Kvalitativ metode består av flere metoder som først og fremst søker å analysere sosiale fenomener i dybden. De fleste kvalitative tilnærmingene er kjennetegnet av at de data som forskeren analyserer, uttrykkes i form av tekst og at de kan beskrive personers handlinger, utsagn, intensjoner eller perspektiver (Thagaard 2013:14). Valg av fremgangsmåte avhenger av flere ting, som eksempelvis hvilke temaer og problemstilling man ønsker å studere. Jeg bestemte meg tidlig i prosessen for at jeg ønsket å benytte meg av det kvalitative forskningsintervjuet som metode for datainnsamling.

Intervju er en av de mest brukte metodene innenfor kvalitative fremgangsmåter hvor forskeren etablerer en direkte kontakt med de personene som studeres. Den nære kontakten som etableres gjør at denne metoden egner seg for å oppnå forståelse av sosiale fenomener gjennom data om personer og situasjoner (ibid. s.12). Sosiologen Tove Thagaard skriver: «*Intervju er en særlig velegnet metode til å gi informasjon om hvordan personer som intervjues, opplever og forstår seg selv og sine omgivelser*» (ibid. s.58). Dette var årsaken til at jeg selv valgte å utføre kvalitative forskningsintervjuer, med fokus på å besvare problemstillingen min om hvordan butikkmedarbeidere med innvandrerbakgrunn erfarer integrering. Gjennom en dialog mellom meg som forsker og intervjupersonene mine<sup>3</sup>, hvor jeg kunne stille dem spørsmål og be dem om å begrunne utsagnene sine, ønsket jeg å få innsikt i deres tanker og forestillinger omkring integrering.

---

<sup>3</sup> Jeg har valgt å omtale deltakerne i prosjektet for *informanter* og *intervjupersoner*

## Rekruttering

Etter å ha valgt intervju som forskningsmetode, var rekruttering av informanter mitt neste skritt. Dette handler om hvordan utvalget trekkes eller rekrutteres og det representerer en viktig del av forskningsprosessen. Det er viktig å reflektere over måten man rekrutterer informanter på da denne er med på å forme dataene. Som Kristensen og Ravn (2015) skriver, finnes det flere måter å rekruttere informanter på og dette er en grunnleggende prosedyre fordi det gjør det mulig å produsere data for et bestemt forskningsprosjekt: «*Måten vi forskere rekruttere informanter på vil påvirke de vi ender opp med å intervju og den kunnskapen vi er i stand til å produsere*» (Kristensen og Ravn 2015:725).<sup>4</sup>

Da jeg skulle rekruttere informanter til mitt prosjekt måtte jeg kartlegge hvilke kriterier som var viktige når det kom til hvem som kunne belyse problemstillingen på best mulig måte. Jeg måtte tenke godt igjennom denne prosessen og lagde derfor noen kriterier for rekruttering: undersøkelsen skulle ta utgangspunkt i voksne butikkmedarbeidere (fra 18 år og oppover) som ikke var født i Norge, og som hadde jobbet på deres arbeidsplass i minst tre måneder. Jeg hadde også et ønske om at de som deltok kom fra ulike land, at de hadde ulik alder og at det skulle være både kvinner og menn.

Jeg hadde tidligere fra før etablert gode kontakter i to dagligvarebutikker hvor jeg tidligere hadde vært ansatt. Jeg så derfor for meg at det ikke ville bli noe problem å finne informanter for prosjektet mitt. Jeg spurte bekjente innenfor butikkene om det var noen ansatte som utfylte de kriteriene jeg hadde satt og tok deretter kontakt med dem via meldinger på en bestemt plattform. Dette nettverket gjør det mulig for alle butikkmedarbeidere innenfor denne butikkjeden å ta kontakt med hverandre og siden jeg jobber i samme butikkjede som informantene mine kunne jeg kommunisere med dem på denne måten. Underveis i denne prosessen tenkte jeg mye på hvorvidt min tidligere tilknytning til mine informanters arbeidsplass kunne påvirke deres deltakelse i prosjektet, for eksempel at de kunne frykte at jeg var en representant for ledelsen og at jeg kun var ute etter å teste dem. Jeg hadde derfor i utgangspunktet som mål å ikke intervju tidligere kolleger, men jeg bestemte meg etterhvert for å gjøre det likevel så lenge jeg forklarte dem hensikten med prosjektet grundig nok. Jeg vil diskutere senere forholdet mellom meg som forsker og intervjupersonene mine.

I utgangspunktet hadde jeg et ønske om å intervju seks personer før oppstart av studieåret, men på slutten av sommeren 2018 hadde jeg funnet og intervjuet kun fire butikkmedarbeidere. Av disse var det kun en jeg ikke kjente, to av dem hadde jeg tidligere jobbet med på samme arbeidsplass, mens en er min nåværende kollega. Imidlertid viste det å være vanskelig å få tak i de siste informantene og da høsten kom måtte jeg reise flere ganger for å intervju de siste tre informantene, som jeg hadde i mellomtiden tatt kontakt med på den plattformen jeg nevnte tidligere. Selv om den opprinnelige planen var å intervju seks personer, endte jeg

---

<sup>4</sup> Min oversettelse

opp med syv informanter da jeg innså at jeg ikke hadde fått det mest utdypende resonnementet ut av ett intervju.

Som jeg har vist ovenfor, ble det endelige utvalget av informanter til ved at jeg brukte ett bestemt nettverk innenfor den butikkjeden jeg jobber i. Jeg mener at mine informanter egner seg godt for å løfte fram noen temaer og analytiske poeng knyttet til integrering fordi alle har innvandrerbakgrunn.

## Utvalg

Etter å ha valgt intervju som forskningsmetode, måtte jeg rette søkelyset mot hvem jeg skulle få informasjon fra, det vil si utvalget undersøkelsen skulle basere seg på. Thagaard (2013) skriver: «*Kvalitative studier baserer seg på strategiske utvalg, det vil si at vi velger deltakere som har egenskaper eller kvalifikasjoner som er strategiske i forhold til problemstillingen (...)*» (Thagaard 2013:60).

Mine informanter ble funnet basert på et strategisk utvalg, ved at jeg har intervjuet personer som er relevante for min problemstilling knyttet til arbeidstakere med innvandrerbakgrunn. Utvalget mitt er i tillegg et tilgjengelighetsutvalg i den forstand at det er strategisk da deltakerne har egenskaper som er relevant for min problemstilling, og ved at jeg har valgt ut de som er tilgjengelige for meg (ibid.). Thagaard skriver at en vanlig måte å velge ut deltakere som er tilgjengelige for forskeren er den som betegnes for snøballmetoden. Denne går ut på at man kontakter noen personer som har relevante egenskaper for problemstillingen og deretter ber dem om å få navn på andre personer med tilsvarende kvalifikasjoner (ibid. s.62). Jeg benyttet meg av denne metoden for å finne de siste informantene: jeg kontaktet først fire butikkmedarbeidere som jeg mente var relevante for problemstillingen og spurte dem om de kunne gi meg navn på andre ansatte.

Det endelige utvalget bestod av fire kvinner og tre menn som på intervjutidspunktet var mellom 20 til 40 år. De kommer fra land i Asia, Amerika, Afrika og Europa, og perioden de har bodd i Norge varierer, og utgjorde på intervjutidspunktet mellom 10 og 2 år. Kun to informanter er under utdanning, hvor den ene går på videregående skole, mens den andre studerer på høyskolenivå. Informantene mine er bosatt og jobber i to norske storbyer.

Thagaard (2013) skriver at konfidensialitet er et viktig grunnprinsipp for en etisk forsvarlig forskningspraksis. Dette omhandler at forskeren må anonymisere deltakerne i prosjektet når resultatene av undersøkelsen blir presentert (ibid. s.28). For å oppnå så stor grad av anonymitet som mulig har jeg valgt å ikke navngi butikkjeden som kan knyttes til informantene. Jeg har i tillegg gitt alle nye personnavn i stedet for å bruke “informant 1”, “informant 2” osv. for å gjøre det enklere for leseren å skille mellom de ulike personene. Jeg kaller dem for Viktoria, Sylvia, Julia og Maria (kvinner), og Ahmed, Pablo og Hassan (menn).

## **Intervjuguide**

Utforming av et forskningsintervju er ikke en enkel prosess og det krever kompetanse. Man kan velge mellom ulike måter å utforme et intervju på: det kan ha lite struktur som medfører at det hele fungerer som en samtale mellom forsker og intervjuperson, et strukturert opplegg, hvor spørsmålene er utformet på forhånd og hvor man følger en bestemt rekkefølge, eller en delvis strukturert tilnærming, som er den mest brukte i kvalitative intervjuer. Her er temaene fastlagt på forhånd, men rekkefølgen av spørsmålene bestemmes underveis (Thagaard 2013:97). Intervjuguiden jeg benyttet kan karakteriseres som delvis strukturert tilnærming, det vil si at jeg bestemte på forhånd hvilke temaer jeg ville spørre om, men at rekkefølgen av spørsmålene varierte underveis i forhold til det som dukket opp i løpet av intervjuet. Jeg gikk altså gjennom de forhåndsbestemte temaene med alle informantene, i samme rekkefølge som det var lagt opp i intervjuguiden min, men rekkefølgen av spørsmålene innenfor hver gruppe av temaer varierte. Intervjuguiden min omfatter spørsmål om bakgrunn, arbeidserfaring, arbeidsoppgaver, arbeidsvilkår, forhold til de andre ansatte og leder, sosiale aktiviteter, forhold til kunder og et sett av spørsmål om integrering. Jeg delte opp spørsmålene i ni hovedgrupper, hvor jeg hadde både hovedspørsmål og flere oppfølgingsspørsmål. Oppfølgingsspørsmål er viktige for å få mer detaljert informasjon om bestemte temaer og de var veldig nyttige for å utdype mening i mine informanternes utsagn (Thagaard 2013).

De fleste intervjupersonene hadde lettere for å svare på mer konkrete spørsmål, som eksempelvis hvilke arbeidsvilkår og arbeidsoppgaver de hadde, mens noen hadde vansker med å svare på de spørsmålene der de skulle reflektere over ulike tema. Dette gjaldt særlig spørsmålene om integrering og samfunnsinkludering. Årsaken til dette kan være dårlige norskkunnskaper og at begreper som integrering og samfunnsinkludering virket litt vage for dem. I tillegg til dette, virket det som at noen informanter var redd for at de svarene de ga meg ikke var riktige. I ettertid skulle jeg ønske at jeg hadde vært mer frampå og utforsket mer hvorfor de ikke klarte å svare på alle spørsmålene mine.

## **Innsamling av materiale**

Som jeg har vist ovenfor, gjennomførte jeg fire intervjuer våren/sommeren 2018, mens de siste tre intervjuene fant sted høsten 2018. Før intervjuene delte jeg ut et dokument med informasjon om masterprosjektet og jeg forklarte informantene mine at de skulle anonymiseres. Alle intervjuene ble tatt opp med lydopptaker for å kunne nedskrive alle uttalelsene best mulig og for at jeg kunne være mest mulig til stede under intervjusituasjonen. Ett par informanter virket først litt skeptisk til lydopptakeren da jeg spurte dem om jeg kunne ta opp intervjuet, men de godkjente etter at jeg forklarte dem hvordan jeg kom til å lagre dataene og hvilke rettigheter de hadde.

*«Formålet med å skape en dialog med intervjupersonene, er ikke for å oppnå eller konsolidere en konsensus mellom forskeren og feltet. I en dialog skal begge partene ha muligheten til å delta og lytte» (Staunæs og Søndergaard 2005:55)<sup>5</sup>.*

Jeg prøvde å skape en atmosfære av troverdighet og trygghet under intervjusituasjonen, slik at mine intervjupersoner kunne være mest mulig åpne om egne tanker og erfaringer. Forskeren kan bidra til å utvikle fortrolighet i intervjusituasjonen ved å formidle positive tilbakemeldinger til det en informant forteller (Thagaard 2013:96). Imidlertid følte jeg at det var en god stemning under alle intervjuene og ingen av informantene var redd for å si ifra når de ikke forstod spørsmålene jeg stilte dem.

## **Språklige utfordringer**

I startfasen av prosjektet var jeg i utgangspunktet ikke klar over hvilke språklige utfordringer som ville oppstå under intervjuene og informantenes kunnskap om det norske språket var mer begrenset enn det jeg hadde forventet meg.

Da jeg skulle avtale intervjutidspunkt via meldinger, var det tre informanter som nevnte for meg at de ikke var så flinke i norsk og de virket usikre i forhold til å delta i prosjektet. Etter å ha forklart dem at de ikke var nødt til å svare på alle spørsmålene og at det ikke fantes svar som var riktige eller feil, takket de ja til å delta.

I flere tilfeller var det tydelig at noen informanter ikke hadde forstått spørsmålene som jeg stilte. Jeg prøvde flere ganger å omformulere spørsmålene, eller spørre dem på nytt. Til tross for dette, ble ikke alle spørsmålene besvart. En informant gjorde stor bruk av oversetter og var i kontakt med sin ektemann via melding for å spørre han om å oversette noen begreper til deres morsmål. Det var særlig spørsmålene om integrering som virket vanskelige for noen informanter. På den andre siden var det språklige nivået til andre bra og samtalen fløt godt. Jeg opplevde at alle informantene mine følte seg trygge nok til å si ifra dersom det var noe de ikke forstod, noe jeg setter stor pris på.

Når det kommer til transkriberingsprosessen var det ganger da jeg ikke klarte å skjønne hva en informant hadde sagt, til tross for at jeg hadde gitt uttrykk i intervjusituasjonen at jeg hadde forstått det. Jeg har valgt å skrive sitatene som gjengis i korrekt skriftlig grammatisk form, slik at de gir mer mening for leseren. Noen sitater var mer utfordrende enn andre når det kom til å gjengi dem på bokmål og korrekt norsk, da jeg var redd for å tillegge dem en annen mening enn den de hadde i utgangspunktet for informantene mine. Jeg har prøvd på best mulig måte å ikke misforstå det informantene sa.

---

<sup>5</sup> Min oversettelse

## Forhold mellom forsker og informanter

Det er viktig å reflektere over hvilke forhold som kan ha preget relasjonen mellom forsker og intervjupersonene og da den informasjonen man har samlet inn.

*«En utfordring ved metoder hvor mennesker studeres, er å reflektere over hvordan forskeren kan ha betydning for de data vi får»* (Thagaard 2013:113). Forskerens personlige egenskaper og ytre kjennetegn som kjønn, alder og sosial bakgrunn, kan påvirke måten informantene oppfatter han eller henne. I tillegg, kan forskerens ståsted, ha betydning for hvordan informantene oppfatter han eller henne og man kan ikke helt vite hvordan det intervjupersonene forteller, kan ha vært preget av relasjonen til forskeren (ibid.).

Som jeg har skrevet tidligere, jobber jeg selv som butikkmedarbeider og jeg har tidligere jobbet i to av de fire butikkene hvor fem av mine informanter er ansatt. En av dem jobber på min nåværende arbeidsplass og jeg har tidligere jobbet med fire andre. Det vil si at det er kun to informanter som jeg ikke kjente før jeg intervjuet dem. Selv om jeg har jobbet på samme arbeidsplass som de fleste informantene mine, vil jeg påstå at jeg ikke hadde så mye kjennskap til dem med tanke på at vi jobbet forskjellige dager og tidspunkter.

Jeg måtte tenke en del på hvorvidt informantene kom til å være åpne og fortelle meg hva de virkelig mente med tanke på min tilknytning til bransjen og til deres arbeidsplass. Dette gjaldt særlig spørsmålene om forhold til kolleger og leder. Med dette i bakhodet valgte jeg å ikke gjennomføre intervjuene på deres arbeidsplass, men i andre lokaler. Hensikten med dette var at de ikke skulle se på meg som autoritær eller som representant for ledelsen. Jeg forsikret informantene mine om at alt skulle foregå anonymt og at jeg absolutt ikke kom til å dele den informasjonen jeg samlet inn med hverken kolleger eller sjefer.

Thagaard (2013) skriver at forskeren har et godt grunnlag for forståelse av de fenomenene som studeres, når han eller hun befinner seg i utgangspunkt innenfor miljøet. Jeg har prøvd på best mulig måte å ikke la min forståelse av butikkjobben påvirke den tolkningen jeg har gjennomført av intervjuene. Jeg fikk følelsen av at mitt ståsted var en fordel under intervjusituasjonen da informantene mine forstod godt at jeg kjente meg igjen i mye av det de snakket om og ga uttrykk for. Jeg forstod deres situasjon og føler at mine erfaringer bekreftet i noen tilfeller, særlig når informantene mine snakket om arbeidsoppgaver, den forståelsen jeg utviklet i analysen.

På den andre siden kan en forsker som befinner seg innenfor det miljøet som studeres overse det som er forskjellig fra egne erfaringer og synspunkter og det kan derfor være fare for at han eller hun er mindre åpen for nyanser i de situasjonene som studeres (ibid. s.206). Selv om jeg har en viss kjennskap både til arbeidsplassen til de fleste informantene mine og til selve butikkjobben har jeg forsøkt på best mulig måte å gå inn med et åpent syn og ikke la min egen erfaring påvirke tolkningen av den informasjonen jeg samlet inn.

Alt tatt i betraktning så føler jeg at informantene mine var ærlige og følte seg trygge nok til å snakke om alt jeg spurte dem om. For å unngå at informantene mine skulle automatisk føle seg som representanter av innvandrerbefolkningen,

og for at jeg ikke skulle bli sett på som representant for den norske befolkningen, valgte jeg å fortelle dem om min bakgrunn og hvorfor jeg var interessert i å forske akkurat på integrering. Jeg tok meg god tid i forkant av intervjuene til å forklare hensikten med prosjektet og besvare eventuelle spørsmål de måtte ha. I lys av min bakgrunn håpet jeg på å vise dem forståelse for deres situasjon for å kunne etablere en god og tillitsfull atmosfære i intervjusituasjonen, som er grunnleggende for at intervjuet skal ha god kvalitet. Det at jeg hadde satt meg godt inn i informantenes situasjon og hadde en viss kunnskap om konteksten ga meg muligheten til å stille spørsmål som opplevdes som relevante for informantene mine (ibid.).

Jeg sitter igjen med opplevelsen av at vi klarte å etablere en god atmosfære hvor informantene følte seg frie til å snakke om sine erfaringer og følelser. Jeg føler at de klarte å uttrykke viktige følelser og snakke åpent, til tross for at enkelt ting, kunne være litt emosjonelt å snakke om.

## **Analysearbeidet**

Alle intervjuene hadde en varighet på cirka 50 minutter, bortsett fra et som varte rett under en halvtime da denne informanten ga korte svar og ikke klarte å svare på flere spørsmål.

Transkriberingen av intervjuene var et tidskrevende arbeid særlig fordi det var i flere tilfeller vanskelig å høre og forstå hva som ble sagt på lydopptaket. Jeg måtte derfor spole fram og tilbake og i noen tilfeller gi tapt og bare gå videre. Etter å ha transkribert hvert intervju startet jeg med å lese gjennom dem og lete etter interessante tema i materialet. Jeg lagde et sammendrag av hvert intervju hvor jeg skrev hva hver enkelt informant hadde fortalt om de temaene jeg ønsket å belyse, og hvordan de snakket om det. Videre måtte jeg tenke nøye over hvilke spørsmål jeg skulle formulere for å kunne løfte analysen og få frem mening. Jeg brukte sitatene som omhandlet bestemte temaer for å belyse og argumentere for min analyse.

Thagaard (2013) skriver at det er særlig i analysefasen at forskerens innflytelse er mer fremtredende, mens informantenes muligheter for å påvirke forskningsprosessen er meget redusert. Den forståelsen jeg har utviklet representerer en fortolkning av mine informanternes forståelse og for å kunne ta vare på deres perspektiv både gjennom analysen og presentasjonen av dataene, har jeg tatt hensyn til den tilliten informantene mine ga meg og ikke minst til prinsippet om at deltakerne ikke skal ha uheldige konsekvenser av å ha deltatt i prosjektet (ibid. s.122).

Som jeg viste i teorikapittelet, har kvalitativ forskning fortolkende karakter, i den forstand at kvalitative tekster representerer en forståelse av det fenomenet forskeren studerer. Tolkning er en grunnleggende del av analysen og innebærer å reflektere over dataenes meningsinnhold (ibid. s.193). Gyldigheten av tolkningen

jeg har kommet frem til knyttes til undersøkelsens validitet, som omfatter spørsmålet om resultatene av prosjektet representerer den virkeligheten jeg har studert (ibid. s.204). For å styrke validiteten av prosjektet mitt har jeg gjort rede for fremgangsmåtene og relasjonene i miljøet jeg har tatt utgangspunkt i. I teorikapittelet viste jeg til hvilke grep og teorier som har dannet grunnlaget for min analyse, mens i dette kapittelet har jeg presentert hvordan jeg transkriberte og jobbet med intervjuene.

I mitt tilfelle har det vært viktig å reflektere over min posisjon for å styrke forskningens validitet fordi som Thagaard skriver, gir ikke en slik posisjon bedre grunnlag for validitet (ibid. s.207). Jeg har hele veien vært opptatt av å presentere mitt ståsted som butikkmedarbeider for at leseren kan vurdere de tolkningene jeg har gjort på bakgrunn av det.

## **Oppsummering**

I dette kapittelet har jeg gjort rede for prosessen i datainnsamlingen, som bestod av individuelle, kvalitative intervjuer med syv butikkmedarbeidere. Jeg valgte å bruke intervju som forskningsmetode da den egner seg for å få fyldig og omfattende informasjon om hvordan bestemte mennesker tenker om temaer som blir tatt opp i intervjusituasjonen (Thagaard 2013). Gjennom en dialog mellom meg som forsker og informantene mine, har jeg forsøkt å få innsikt i deres tanker og erfaringer omkring integrering og arbeid. Jeg har presentert arbeidet med rekrutteringen av de syv informantene og begrunnet det endelige utvalget. Videre har jeg gjort rede for de språklige utfordringene som oppstod både i intervjusituasjonen og i transkriberingsfasen. Til sist har jeg tatt for meg mitt syn på forholdet mellom forsker og informant og diskutert analysearbeidet.



## **Kapittel 4 Om å bli arbeidstaker**

Deltakelse i arbeidslivet oppfattes gjerne som avgjørende for at etniske minoriteter skal kunne integreres i samfunnet (Midtbøen og Rogstad 2012:33). Med dette som utgangspunkt ønsker jeg å se nærmere på hvordan mine informanter ble arbeidstakere i dagligvarebransjen og hvilken stilling de har. Hovedspørsmålet jeg stiller i dette kapitlet er: hvordan ble informantene mine arbeidstakere i dagligvarebransjen? Dette mener jeg kan kaste lys over hvordan innvandrere blir rekruttert i denne bransjen og om de blir rekruttert annerledes enn andre ansatte. Tidligere forskning viser nemlig at varehandel er en bransje som rekrutterer bredt og hvor det er mange som kan passe inn. I tillegg til dette legges det vekt på arbeidsvilje og personlig egnethet (Steen Jensen og Nergaard 2017).

Som analytisk tilgang til dette kapitlet har jeg valgt å bruke en tematisk tilnærming til materialet, som har et eksklusivt fokus på «hva» som bli sagt eller skrevet (Riessman 2008:54). Med dette som utgangspunkt spør jeg: Hva er det informantene mine egentlig forteller når de snakker om veien inn i arbeidslivet? Den underliggende fortellingen som jeg analyserer fram er en solskinnshistorie eller suksessfortelling, som omfatter hvordan mine informanter har lyktes med å komme i arbeid.

Jeg har delt opp informantene mine inn i to grupper: de som kom inn i bedriften gjennom arbeidsrettede tiltak og de som ble ansatt på ordinær måte. Siden majoriteten av informantene mine tilhører den første gruppen, ønsker jeg først og fremst å gi en kort introduksjon over hva arbeidsrettede tiltak er.

### **Arbeidsrettede tiltak**

Arbeidsmarkedstiltak, også kalt arbeidsrettede tiltak, består av en rekke ordninger som skal fremme innfasing i arbeidslivet av personer med redusert arbeidsevne eller lav ansettbarhet. Grunntanken er at deltakelse i arbeidslivet er avgjørende for å sikre velferd, både for den enkelte og for samfunnet (Saltkjel og Røed Steen 2017). I januar 2017 var det i alt 80512 deltakere på tiltak (ibid. s.16). Det er Arbeids- og velferdsetaten (NAV) som tilbyr slike tiltak og som da har ansvaret for gjennomføringen av arbeidsmarkedspolitikken (NOU 2012:6, s. 45).

Arbeidsrettede tiltak kan deles inn i tidligfasetilaktak, opplæring, arbeidspraksis og formidlingsrettede tiltak (Saltkjel og Røed Steen 2017:14). Jeg kommer til å fokusere på arbeidspraksis, da denne er den tiltaksformen de fleste informantene mine var på.

Arbeidspraksis omfatter tilrettelagt arbeidstrening med oppfølging. Hensikten med tiltaket er å prøve ut den enkeltes muligheter på arbeidsmarkedet og styrke deltakernes muligheter til å komme i arbeid eller utdanning (NOU 2012:6, s. 48).

Når man blir plassert på tiltak i en ordinær virksomhet, skal man jobbe side om side med ordinært ansatte for å lære å utføre arbeidsoppgaver som ellers gjøres av disse. Arbeidsgiver skal tilpasse arbeidsoppgavene og sørge for nødvendig oppfølging på arbeidsplassen. Arbeidstrening ble innført januar 2016 og skulle erstatte et av de vanligste tiltakene, nemlig arbeidspraksis i ordinær virksomhet. Saltkjel og Røed Steen (2017) skriver at tiltaket retter seg særlig mot deltakere med lite eller mangelfull erfaring fra arbeidslivet, som eksempelvis ungdom, nyankomne innvandrere og langtidsledige. Arbeidstreningen skal fungere som en introduksjon til arbeidslivet og skal alltid foregå i ordinært arbeidsliv. Varigheten på tiltaket skal tilpasses den enkelte ut fra mulighetene på arbeidsmarkedet og er inntil ett år (Saltkjel og Røed Steen 2017:14).

Arbeidsrettede tiltak kan ha både positive og negative konsekvenser: det kan bidra til effektiv inkludering, men det kan også føre til misbruk og utnyttelse av tiltaksplasser for å spare lønnskostnader (ibid. s.20).

Varehandelen er overrepresentert når det kommer til antall deltakere på tiltak (ibid. s.6). Bråten og Steen Jensen (2018) skriver at det er veldig mange franchisetakere innenfor Rema 1000 som rekrutterer personer fra tiltak og arbeidspraksis. Den rekrutteringen av personer som engasjeres i en avgrenset periode i arbeidspraksis, skjer basert på en særskilt begrunnelse. Mange rekrutteres altså gjennom NAV og ulike typer praksis/tiltak. Dersom de viser at de har arbeidsvilje og mestrer jobben bra, kan de bli ansatt på heltid eller deltid (ibid. s.6).

## **Fra tiltak til arbeid**

*Jeg hadde sommerpraksis på (navn på butikken), jeg var på praksis i en måned og spurte sjefen om jeg kunne få deltidsjobb. Han sa til meg at jeg kunne bli der som tilkallingsvikar. (...) (Ahmed)*

Ahmed var først i praksis og etter endt praksisperiode spurte han selv sjefen om han kunne fortsette å jobbe der. Han fikk tilbud om å bli ringevikar og fikk etter hvert stadig flere vakter til han ble deltidsansatt. Ahmed hadde ikke vært i jobb tidligere og han hadde bodd i Norge i cirka to år da han ble utplassert i butikken hvor han er i dag ansatt. I tillegg til å jobbe, går Ahmed også på skole hver dag. Viktoria kom også inn i bedriften gjennom praksisplass og hun fikk også tilbud om å bli ringevikar etter praksisperioden:

*Jeg var i praksis i 4-5 måneder cirka. Etter praksis ble jeg ringevikar og etter det fikk jeg 30% stilling (Viktoria)*

Både Viktoria og Ahmed forteller om hvordan de klarte å få jobb etter å ha vært på arbeidstrening. Begge ble først ringevikarer, en meget begrenset stilling som innebærer at man blir ringt opp dersom det er en ledig vakt i butikken. Senere fikk

de deltidsstilling. I deres tilfelle, hadde tiltakene positiv effekt, i den forstand at de endte opp med ansettelse, noe som er målet for slike tiltak.

En annen informant, Pablo, begynte også å jobbe som butikkmedarbeider etter å ha hatt praksisplass. Hans historie skiller seg litt ut ved at han oppsøkte NAV ikke for å finne jobb, men for å få støtte til å betale et kurs som kunne hjelpe han med å fullføre utdanningen sin. Da den eneste løsningen var å jobbe for å kunne betale dette, ble Pablo utplassert på arbeidspraksis i tre måneder:

*Egentlig så hadde jeg ikke tenkt å jobbe, jeg hadde tenkt å lære meg norsk så fort som mulig sånn at jeg kunne fullføre utdanningen min (...), så jeg måtte betale meg inn på et privat kurs på universitetet, det kostet 14000, så da måtte jeg begynne å jobbe. Jeg gikk til NAV for å se på mulighetene, men de sa: det eneste vi kan gjøre er å sende deg på kurs for å få jobb. Jeg sa: ok greit, det er ikke det jeg vil, men hvis det er den eneste muligheten da gjør jeg det. (...). Jeg gikk på det kurset hver dag mens jeg studerte (Pablo)*

Det interessante med Pablos historie er at han spurte selv en ansatt i den dagligvarebutikken om han kunne få praksisplass i den butikken. Han hadde fått kontakt med denne personen på treningssenteret hvor begge trente og Pablo pleide også å handle i den butikken:

*Jeg handlet der og hadde egentlig ikke tenkt å jobbe der, men en dag var jeg hjemme og tenkte: Kanskje jeg burde spørre i den butikken. Så jeg spurte han en dag: jeg går på et kurs og må ha praksisplass, kurset er snart ferdig og jeg har ikke fått praksisplass, jeg vet ikke om dere har mulighet? Han sa: ja vi har en som er på praksis (...). Og så sa han at han skulle snakke med sjefen. Han sendte melding dagen etter og sa: sjefen sa at du kan komme og ta en prat med han (Pablo)*

Denne historien sier noe om betydningen av å ha bekjente for å få jobb. Det var nemlig gjennom denne kontakten at Pablo fikk praksisplass i akkurat den butikken han ønsket.

I motsetning til Ahmed og Viktoria som fikk tilbud om å bli ringevikarer rett etter praksisperioden, måtte Pablo finne et annet sted hvor han kunne jobbe:

*Jeg jobbet i tre måneder og det ble ikke noe jobb fordi de hadde ikke muligheten til å gi meg jobb der så jeg begynte å søke andre steder da praksisperioden nærmet seg slutten. Jeg fikk jobb på en annen (butikk i dagligvarekjeden) og så begynte jeg å få vakter på (butikken der han var i praksis), så da jobbet jeg på de to stedene (Pablo)*

Selv om Pablo ikke fikk muligheten til å bli ansatt i butikken hvor han hadde vært i praksis, ga han ikke opp og søkte jobb i en annen butikk innfor samme

butikkjede. Denne fortellingen viser at erfaringen som Pablo fikk under praksisperioden hjalp han med å få jobb til slutt og at han etterhvert fikk også muligheten til å jobbe i den butikken han ønsket.

Pablo, Ahmed, Viktoria er blant de informantene som fikk jobb etter å ha vært tiltaksdeltakere. De forteller alle positive historier om hvordan de fikk jobb etter å ha vært på tiltak og jeg ønsker nå å se på hvilken stilling de har. Tidligere forskning viser nemlig at arbeidsrettede tiltak kan resultere i meget begrensede stillinger:

*For arbeidsgivere kan det være nærliggende å tilby små stillinger, gjerne som ekstrahjelp, til tiltaksdeltakere som kan gå over i ordinær stilling. Tiltaket vil i slike tilfeller være vellykket i den forstand at deltakeren får en jobb, men verdien er begrenset dersom stillingens størrelse nødvendigvis gjør annen jobb eller offentlig stønad i tillegg» (Saltskjel og Røed Steen 2017:28)*

Både Ahmed og Viktoria ble først ringevikarer før de fikk en deltidsstilling. De fikk altså fortsette å jobbe i virksomheten, som betyr at tiltaket var vellykket, men de fikk en meget begrenset stilling som ringevikarer. Jeg har dessverre ikke noe data om de mottar noe former for stønad, men jeg vet at de ikke hadde en annen jobb ved siden av butikkjobben. Når det kommer til Pablo, så fortalte han at han jobbet på to butikker samtidig etter endt praksisperiode, men at dette ikke er noe han lenger gjør fordi hans første prioritering er studiene. Derfor har han selv valgt å jobbe som ringevikar per dags dato. Dette forteller Ahmed og Viktoria om deres nåværende stilling:

*Jeg har 21 timer i uka, deltidjobb (Ahmed)*

*Jeg har 30% stilling, cirka 2 dager i uka (Viktoria)*

Hverken Ahmed eller Viktoria er fast ansatte, de jobber deltid, to til tre dager i uken. Da jeg spurte dem om de hadde faste arbeidsdager, svarte de at det var varierende, altså at de jobbet forskjellige dager hver uke. Som jeg har skrevet tidligere så er varehandelen kjennetegnet av utbredt bruk av deltid. En av årsakene for dette omhandler å holde lønnskostnadene nede, da bestemmelsene i overenskomstene mellom Handel og Kontor og Virke sier at deltidsansatte/ekstrahjelpansatte med en gjennomsnittlig arbeidstid på mindre enn 12 timer ikke har krav på tillegg for kvelds-, natt- og helgearbeid (Saltskjel og Røed Steen 2017:28).

Hverken Ahmed eller Viktoria fikk 100% stilling eller fast ansettelse og jeg vet dessverre ikke om dette var noe de ønsket. Ahmed spurte sjefen om å få deltidjobb og ikke fulltidjobb etter praksisperioden, noe jeg antar skyldes at han gikk på skole.

Blant de andre informantene som kom inn via arbeidstrening er det to personer

som fikk fast ansettelse, Sylvia og Julia:

*Jeg var i praksis først og så etter hvert begynte jeg som vikar og så fikk jeg 40% stilling etter» (Sylvia)  
Jeg fikk praksis først og etterpå fikk jeg jobb her (Julia)*

Sylvia jobbet først som vikar og fikk senere fast stilling, tilsvarende 40%, mens Julia fikk med en gang fast stilling, tilsvarende 60%. Begge er altså fast ansatte, men de har ingen faste dager i uka. Som vi har sett tidligere, er det vanlig med deltidsstillinger i denne bransjen og informantene mine er et eksempel på dette. Selv om noen av dem fikk fast ansettelse, var det ingen av de jeg intervjuet som har en 100% stilling.

Etter min erfaring er det få personer innenfor varehandelen som jobber 100% og som også er fast ansatt, særlig når det kommer til relativt små bedrifter som de jeg har tatt utgangspunkt i dette prosjektet.

Av de syv ansatte jeg intervjuet, fikk fem stykker jobb etter å ha vært på arbeidstrening. Ingen av dem hadde relevant arbeidserfaring og heller ikke formell utdanning da de fikk tilbud om jobb. De fleste av dem hadde heller ikke gode norskerferdigheter da de ble utplassert i praksis. Disse ansatte forteller positive historier om hvordan de ble tatt imot på den aktuelle arbeidsplassen og inkludert i arbeidslivet. Jeg antar at disse informantene viste både arbeidsvilje og god mestring av arbeidsoppgavene for å kunne få tilbud om jobb etter endt praksisperiode. På bakgrunn av dette kan en hevde at arbeidstrening synes å være en viktig vei inn i arbeidslivet og at dagligvarebransjen har en åpen dør for dette tiltaket.

### **Ansettelse på ordinær måte**

Bare to av de syv informantene jeg intervjuet fikk jobb uten å ha vært på arbeidsrettede tiltak, herunder Maria.

Dette forteller hun om hvordan hun kom inn i bedriften:

*Jeg søkte litt, tittet litt på Finn.no, men det var ikke så mye som passet meg, så jeg begynte å gå inn på nettsidene til butikkene og på (navn på dagligvarebutikken) sin nettside og så fant jeg en ledig stilling. Jeg søkte og så begynte jeg der og sjefen var ganske fornøyd med meg (...) (Maria)*

Det som skiller Maria fra informantene som tidligere var tiltaksdeltaker, er at hun hadde bodd i Norge i cirka syv år da hun søkte jobb. Hun kom til Norge som 14-åring og hadde derfor også gått på norsk skole og lært språket relativt godt, i motsetning til de andre ansatte som ikke hadde bodd lenge i Norge. Maria hadde også litt arbeidserfaring fra en annen dagligvarebutikk som hun hadde jobbet på

tidligere. Den andre informanten som fikk jobb uten å ha vært i praksis er Hassan, en ung mann som har bodd i Norge i nesten ni år. Han har fem års erfaring fra en annen jobb, hvor han fortsatt jobber deltid.

På bakgrunn av dette, kan mine funn antyde at språkferdigheter knyttet til botid og arbeidserfaring spiller en viktig rolle når man skal søke jobb. Jeg vet dessverre ikke om informantene som hadde vært i praksis, hadde søkt på flere jobber før de oppsøkte NAV, men det virker som at arbeidsrettede tiltak kan være et godt hjelpemiddel når nyankomne skal komme seg ut i arbeidslivet uten å ha relevant arbeidserfaring.

## Oppsummering

Jeg ønsker nå å oppsummere hovedfunnene og reflektere over noen aspekter av det som kom fram i kapittelet. Vi har i dette kapittelet sett på hva informantene mine forteller fra da de kom inn i bedriften til hvor de er i dag. Så mange som fem informanter fikk jobb etter å ha vært på arbeidstrening, et virkemiddel som brukes i stadig større grad for å skape et arbeidsliv med plass til alle. Ingen av de som var tiltaksdeltaker hadde jobbet i butikk før og for de aller fleste var dette deres første arbeidserfaring. En kan hevde at det å være på tiltak resulterer i ansettelse og mye kan tyde på at det viktigste er å være oppsøkende og aktive, akkurat som informantene mine har vært, som eksempelvis Ahmed og Pablo. Når det kommer til Maria og Hassan som er de eneste informantene som ble ansatt på ordinær måte kan man hevde at språkkunnskap og jobberfaring spilte en vesentlig rolle for å bli ansatt. Som jeg har vist hadde både Maria og Hassan erfaring fra før av og de hadde bodd lengre i Norge enn de andre informantene. Det jeg har analysert fram i dette kapittelet er en solskinnshistorie om hvordan informantene mine klarte å få jobb og komme ut i arbeidslivet. Dette gjelder særlig de fem informantene som var på arbeidstrening og som aldri hadde vært i arbeid før.

Til tross for at jeg har presentert en suksessfortelling, ønsker jeg å reflektere over en sentral aspekt ved butikkjobben, nemlig at det finnes en viss grad av usikkerhet. Informantene mine har en kontrakt basert på et bestemt antall timer i uken, uten å ha faste arbeidsdager. Denne usikkerheten rammer alle informantene mine, til og med Sylvia og Julia som er de eneste faste ansatte. En kan begynne å lure på hvordan disse menneskene organiserer hverdagen sin når arbeidsdagen er så varierende. Til tross for dette, var det ingen av dem som snakket negativt om den usikkerheten jobben innebærer, de framstår heller veldig takknemlige for å ha en jobb og for å kunne bidra i bedriften hvor de er ansatt.

## Kapittel 5 Innvandrere: ny og usikker

Så langt har vi sett hvordan informantene mine ble arbeidstakere i dagligvarebransjen. I dette kapittelet skal jeg se på hvordan informantene mine snakker om seg selv for å kunne kaste lys over hvordan de erfarer integrering. I denne forbindelsen ønsker jeg å svare på følgende spørsmål: hvordan framstiller informantene mine seg i møte med et (relativt) nytt fellesskap?

Som analytisk inngang til dette kapittelet har jeg latt meg inspirere av diskurspsykologien, som har som formål å undersøke hvordan folk bruker bestemte diskurser for å framstille seg selv (og verden) på bestemte måter i sosial interaksjon (Jørgensen og Phillips 2013:16). Grunntanken bak hele kapittelet hviler på Nigel Edleys (2001) subjektposisjoner, forstått som “lokaliseringer” innenfor en samtale, hvor hver lokalisering tilsvarer en bestemt identitet. Informantene mine inntar en bestemt lokalisering eller posisjon innenfor samtalen hvor de framstiller seg som «nye og usikre». De forteller om flere typer usikkerhet knyttet til det å være ny i jobben og til det å mangle kunnskap om grunnleggende ting som språk og samfunn. I noen tilfeller snakker de åpent om hvordan det å være innvandrere gir utfordringer knyttet til språk og kunnskap om det norske samfunnet, og de setter kategoriene “innvandrere” og “norsk” opp mot hverandre.

### Ny i jobben

I dette avsnittet skal vi se på hvordan noen informanter snakker om deres første arbeidsdag som vanskelig og framstiller seg som usikker med særlig tanke på språket og den kulturelle bakgrunnen. Alle har på et eller annet tidspunkt begynt i ny jobb og opplevd utfordringer knyttet til det å komme inn i et nytt og ukjent arbeidsmiljø. Som ny i en bedrift kan flere ting virke vanskelige, man kan føle seg utenfor og ha følelsen av å ikke mestre arbeidsoppgavene godt nok. Dette vil kunne være enda vanskeligere dersom man ikke behersker språket godt nok, men hva er egentlig god nok norsk på en bestemt type arbeidsplass?

*Ja det var litt krevende.. jeg snakket ikke så mye norsk da, da var det veldig vanskelig å snakke med folk.. så i begynnelsen jobbet jeg nesten ved siden av lageret for å ikke møte kunder, for å ikke bli spurt.. det var veldig slitsomt og noen kunder var irritert, så det var veldig vanskelig (...) (Pablo)*

Pablo beskriver sin første arbeidsdag som tøff og krevende. Han måtte anstrenge seg for å snakke med andre og han var redd for å ikke klare å svare dersom noen kunder spurte han om noe. Som han sier, skyldtes dette dårlige norskkunnskaper.

Pablo bruker den manglende kunnskap om det norske språket for å beskrive de utfordringene han møtte på da han begynte som butikkmedarbeider. Selv om han aldri hadde jobbet i butikk før, så snakker han ikke om krevende arbeidsoppgaver, men kun om hvordan det å ikke beherske språket godt nok førte til at han opplevde det hele som vanskelig. Han var ny og usikker fordi han kunne ikke språket godt nok og sier at kundene i butikken ikke var særlig fornøyd med at han ikke klarte å forstå dem og at han derfor prøvde å unngå dem mest mulig.

La oss nå se på Maria. Maria hadde bodd i Norge i over syv år og hadde gått på norsk skole da hun begynte på sin arbeidsplass. Til tross for dette, nevner hun også visse språkutfordringer på sin første arbeidsdag, og akkurat som Pablo bruker hun språket for å understreke de utfordringene hun møtte på:

*Den første dagen var litt vanskelig fordi jobb og skole er ikke det samme, på jobben måtte jeg bruke norsken min litt mer, så det var litt stressende. Jeg fikk noen oppgaver fra sjefen og han prøvde å forklare meg hvordan ting fungerte, men jeg kunne ikke forstå alt (...). Jeg forstår ikke alle begrepene, så det ble litt vanskelig på grunn av språket. (...). Jeg var bekymret, altså alle var norske, jeg ville ikke være utenfor (...) (Maria)*

Maria snakker her om de utfordringene hun møtte på i det som kalles for institusjonell samtale. Dette er samtaler rettet mot et mål, som innebærer å løse et problem eller en oppgave (Andenæs 2010). Andenæs (2010) skriver at det finnes bestemte ord og uttrykk som er knyttet til en bestemt type jobb og yrke og at disse begrepene ikke kan læres på vanlige språkkurs (ibid. s. 204).

Maria kunne ikke forstå alt hun fikk beskjed om av sjefen og skylder på språket. Språket trenger ikke nødvendigvis å være årsaken for at man ikke forstår alt i en ny jobb, fordi alle yrker har et bestemt fagspråk som man ikke kjenner til. Uansett hvilket morsmål man har, så kan det å komme inn i et nytt arbeidsmiljø medføre misforståelser og usikkerhet knyttet til både begreper og arbeidsoppgaver. Man kan fort bli engstelig for å ikke klare å mestre arbeidsoppgavene og i tillegg til dette så kan man få følelsen av å føle seg utenfor fordi man er ny. Dette sier Maria når hun hevder at hun var bekymret og ikke ville være utenfor, fordi alle var norske.

Jeg antar at Maria mestret språket relativt godt da hun begynte i denne jobben, både fordi hun har gått på norsk skole og fordi hun har bodd flere år i Norge. Allikevel så skylder hun på språket og bruker dette for å skille mellom seg selv og de andre ansatte og for å forklare sin usikkerhet og kanskje også utrygghet i et helt nytt og ukjent miljø. Ved å bruke språket som hovedårsak for at hennes første arbeidsdag opplevdes som utfordrende, inntar hun en bestemt posisjon som hun setter i motsetning til den norske og til de andre ansatte. På denne måten framstår hun som utrygg og bekymret for å bli ekskludert på en arbeidsplass hvor “alle var norske”.



*Jeg husker at de sa til meg: gå til kassa. Jeg satt meg i kassa og jeg skjønte ingenting. Jeg tenkte: Åh dette blir vanskelig! Det var veldig vanskelig også, men etter hvert ble det bedre og bedre (Ahmed)*

Ahmed også beskriver sin første arbeidsdag som vanskelig. Dette er veldig forståelig med tanke på at han hadde bodd i Norge i bare to år og at dette var hans første arbeidserfaring. Ahmed kom til Norge som flyktning og han har fått en annen norskundervisning enn for eksempel Maria. Han nevner ikke språket, i motsetning til både Pablo og Maria, han sier bare at han var redd. Ahmed framstår som både Pablo og Maria veldig usikker fordi han var redd for å ikke klare å mestre arbeidsoppgavene. Selv om det virket nesten umulig for han å sitte i kassen og betjene kunder så ble det bedre etter hvert, noe jeg antar kan forklares med at han ble tryggere på både språket og arbeidsoppgavene.

### **Fellesskap hvor man hjelper hverandre**

Som ny på en arbeidsplass er man også til en viss grad avhengig av å få god opplæring og hjelp av de andre ansatte. Dette er særlig viktig når man aldri har vært i arbeid før og jeg ønsker derfor å se nærmere på hvor viktig det er for informantene mine å få hjelp av kollegene.

*Vi hjelper hverandre. Jeg fikk masse opplæring, alle ansatte hjalp meg (Ahmed)*

Ahmed understreker at han fikk mye opplæring og hjelp av de andre ansatte. Denne hjelpen var og er fortsatt veldig viktig for han. Han hadde aldri jobbet i butikk før og det var veldig viktig for han å ha kolleger som kunne hjelpe han i opplæringsfasen.

*Jeg har jobbet mest (navn på ansatt). Vi er veldig god med hverandre på jobben. Hvis han trenger hjelp så hjelper jeg han med en gang og hvis jeg trenger hjelp så hjelper han til (Hassan)*

Igjen, understreker Hassan at det å kunne bistå hverandre er en viktig del av butikkmedarbeiderens jobb, uansett hvilken rolle man har i butikken.

*De er gode mennesker, jeg liker dem, de hjelper meg når jeg ikke forstår noe og de sier aldri: Nei jeg kan ikke hjelpe til. Så jeg liker dem, jeg føler meg bra. Vi trenger å hjelpe hverandre (Viktoria)*

Viktoria sier at hun føler seg bra og knytter dette til at hun liker de andre ansatte, fordi de er alltid klare for å hjelpe til. Hun bruker “vi” og gjør seg slik en del av et fellesskap hvor alle støtter og hjelper hverandre. Hun sier at de “trenger å hjelpe

hverandre'', fordi når man jobber som butikkmedarbeider så er man aldri alene, man er ofte mange på jobb samtidig og man er avhengig av jobben som de andre gjør. Selv om man kanskje har forskjellige oppgaver, hvor noen sitter kun i kassa, mens andre fyller inn varer, så er det viktig at alle samarbeider for å få butikken til å fungere slik den skal.

Viktoria, som tidligere hadde vært i praksis, kan ha blitt mer bevisst på at hun er en del av fellesskapet på sin arbeidsplass etter å ha fått jobb og etter å ha blitt tatt imot av ansatte som var alltid klare for å hjelpe henne da hun trengte det mest. Viktoria snakker fram en bestemt type arbeidsplass hvor man er til en viss grad avhengig av hverandre. Som butikkmedarbeider har man ulike oppgaver, man er enten ansvarlig for betjening av kunder i kassen, eller ansvarlig for varepåfylling og rydding av butikken. Selv om man har ulike roller og oppgaver, er alle avhengig av hverandres arbeid og innsats, derfor er det veldig viktig å kunne hjelpe hverandre. Viktoria er blant de ansatte som sitter hovedsakelig i kassen og dersom det er noe hun ikke forstår eller ikke klarer, så må hun be de andre om hjelp.

Et av spørsmålene i intervjuguiden min omfattet forholdet informantene har til sjefen sin. Maria la stor vekt på hvilken betydning sjefen har for trivsel på arbeidsplassen og at dette er en person som hun trenger dersom det oppstår noe problematisk:

*Jeg synes det er veldig viktig å ta opp alt med sjefen, jeg prøver å snakke med han om alt jeg lurer på og stille han spørsmål, og hvis jeg har et problem eller noe jeg opplever forteller jeg det til han. Jeg synes det er så viktig for hvordan jeg trives på jobb, det påvirker. Jeg pleier å fortelle han hvis det er et problem og han spør meg også om det har skjedd noe, så han er veldig vennlig. Jeg synes at de andre ansatte er veldig avhengig av hvordan sjefen er, så lenge han er vennlig så er alle andre det også (Maria)*

Ifølge Maria er sjefen veldig viktig for hvordan de ansatte har det på jobb. Sjefen er en person man skal kunne gå til dersom det er noe galt eller er misfornøyd med. Hun setter pris på å ha en leder som bryr seg om henne, både som ansatt og som person.

På den ene siden framholdes fellesskap og at man jobber i lag, samtidig er arbeidsdagen såpass hektisk at den ikke gir så mye tid til å snakke med kolleger. Jeg ønsker derfor nå å se på hvordan dette påvirker arbeidsdagen til informantene mine.

## **Hektisk arbeidsplass**

Dagligvarebransjen er kjennetegnet av hektiske arbeidsmiljøer med mye fysisk arbeid. Stressnivået er høyt og det er mange oppgaver som skal gjøres innen

arbeidsdagen er over. Informantene mine snakker om en hektisk arbeidsplass hvor det ikke alltid er like lett å finne tid for å snakke med kollegene.

*I butikk er man alltid opptatt, noen kunder trenger hjelp og da stopper man å prate med hverandre og så glemmer man det (Sylvia)*

Som Sylvia sier, så har man ikke så mye tid til å snakke med kolleger når man er på jobb, fordi man har bestemte oppgaver som må gjøres. Hittil har jeg kun snakket om «butikkmedarbeidere», men et viktig trekk ved å jobbe i butikk er at de ansatte har ulike oppgaver, hvor noen sitter i kassa og er ansvarlig for betjeningen av kunder, mens andre er opptatt med innfylling av varer.

*Det er mye rutiner, man må rydde i hyllene, man må fylle inn kjølevarer, fikse brød og frukt, betjene litt kunder, rydde lageret, det er veldig aktivt. Det kommer an på hvilken rolle man har i butikken, hvis jeg er låseansvarlig da må jeg være der hvis det skulle skje noe (Pablo)*

Som Pablo sier er det mange ting man må huske på når man er på jobb og alle omfatter at butikken skal se bra og ryddig til enhver tid. Han skiller mellom to ulike roller: låseansvarlig og kassemedarbeider. Som låseansvarlig har man et stort ansvar, nemlig det å passe på det som skjer i butikken og sørge for at alt er slik det skal være. Denne rollen innebærer til en viss grad mer makt til å bestemme over sin arbeidsdag, når og hvordan ting skal gjøres, i forhold til det å sitte i kassa, hvor har man ikke så stor frihet til å gjøre noe annet enn å betjene kunder. Da jeg spurte Ahmed om han hadde mulighet til å snakke med kollegene sine i arbeidstiden, svarte han:

*Ja, men ikke så mye, litt prating er viktig. Jeg tror jeg jobber mest alene fordi jeg sitter i kassa, hvis det er lite folk så går jeg på gulvet og da prater vi. Når vi er ferdige da snakker vi (Ahmed)*

Ahmed sitter som oftest i kassen når han er på jobb. Som han sier, så jobber han mest “alene”, fordi han får ikke muligheten til å slå av en prat med kollegene sine når, da hovedoppgaven hans er å betjene kunder. Dersom det ikke er kø i kassen og er lite å gjøre, kan han bevege seg fra kassaområdet og gå bort til de andre som er “på gulvet” og får da muligheten til å snakke med dem. Han sier også at det er først når arbeidsdagen er over at han har tid til å snakke med kollegene. Lignende sier Maria:

*Vi prater faktisk før vi begynner på jobb og etter jobben, jeg får litt bedre tid når vi stenger (Maria)*

Maria sier også at det er ikke alltid like lett å snakke med kollegene sine når man er opptatt med forskjellige oppgaver. Hun snakker med de andre ansatte kun før

hun begynner på jobb og etter at arbeidsdagen er over.

*Maks en halvtime, ikke mer nei fordi først og fremst så tenker vi bare på butikken. Så hvis vi er ferdig med oppgavene og har tid, så kan vi snakke med hverandre (Hassan)*

Hassan er som de andre informantene mine, veldig opptatt av å gjennomføre alle arbeidsoppgavene i løpet av vakta. Det er veldig viktig å passe på at butikken er ryddig, dette er både for Hassan og kollegene hans en viktig prioritering og det er derfor ikke alltid mulig å snakke så mye med hverandre i arbeidstiden.

Som vi ser så gir ikke arbeidsdagen til informantene mine så mye tid til å snakke med kolleger. Jeg antar derfor at trening i å snakke norsk blir derfor mest med kunder og at det da blir relativt enkle samtaler. Det at informantene mine ikke får muligheten til å snakke så mye med kollegene sine kan påvirke negativt deres trivsel på arbeidsplassen og minske muligheten for å lære bedre norsk.

### **Ekskluderende språk knyttet til kulturforskjeller**

I tillegg til institusjonelle samtaler som jeg nevnte tidligere, finnes det “småprat” eller “hverdagssamtaler”, kjennetegnet av spøk, latter, historier og humor. Slike samtaler gir flyt i arbeidet på de fleste arbeidsplassene, men de kan også ha en negativ effekt, ved at de kan virke ekskluderende på noen (Andenæs 2010:207). Som jeg har vist så er arbeidsdagen til informantene mine veldig hektisk og når det er lite rom for å snakke med hverandre så er det ikke så lett å skjønne humor heller.

*Noen ganger er det litt vanskelig fordi det er noen ord jeg ikke forstår og når det kommer til humor da skjønner jeg ingenting, den type humor er basert på ironi og jeg har ikke sjans. Det er litt slitsomt, men det er en del av å være innvandrere» (Pablo)*

Ifølge Pablo er norsk humor veldig vanskelig å forstå fordi han er innvandrere. Han inntar denne posisjonen for å skille mellom den kulturen han kommer fra og den norske kulturen. Denne situasjonen oppleves som krevende, men det virker som at Pablo har akseptert at han aldri kommer til å forstå denne type humor fordi han har en annen kulturell bakgrunn.

Andenæs skriver at småprat kan på den ene siden skape fellesskap mellom noen, men at det kan på den andre siden ekskludere «innvandrere». Dette gjelder særlig humor som er sterkt knyttet til kultur og som derfor kan være ugjennomtrengelig (Andenæs 2010:208).

*Det er vanskelig å snakke med noen som er litt introvert, noen som kanskje*

*ikke forstår så mye norsk, det er mye kulturforskjell og det kan være en utfordring, men det er bare hyggelig (Pablo)*

Pablo sier at det er vanskelig å kommunisere med ansatte som er introverte og de som ikke kan språket så godt, noe han knytter til kulturforskjeller. Andenæs (2010) beskrev en type kompetansebegrep om språk som jeg ønsker å fokusere på her, den sosiokulturelle:

*Begrepet sosiokulturell kompetanse vever sammen viten om språk og språkbruk med viten om vår verden, samfunnet, situasjoner og kulturen vi tilhører, og det er den som gjør det mulig å oppføre seg som medlem av et fellesskap (Riley 2007 i Andenæs 2010:198)*

Ifølge denne tilnærmingen er det en stor sammenheng mellom språk, praksiser og deltaking, det vil si hvordan vi strukturerer vårt omfang med hverandre. Grammatikk og ord er fortsatt veldig viktig, men språk blir en praksis som omfatter dynamiske prosesser hvor betydning skapes gjennom kommunikasjon mellom mennesker (Andenæs 2010).

På den ene siden mener Pablo at det er vanskelig å snakke med dem som ikke har så mye kunnskap om språket, men han sier også at det er mye kulturforskjeller på arbeidsplassen og at dette kan være en utfordring. Det er vanskelig å si hva Pablo mener med kulturforskjell, men jeg antar at språk ikke bare er ordforskjeller i hans øyne og at det bærer med seg nettopp det kulturelle, altså at vi forstår ting på forskjellige måter fordi vi har forskjellig kulturell bakgrunn.

Dette kan tyde på at det er flere ansatte med innvandrerbakgrunn på Pablos arbeidsplass og at flere av dem ikke kan språket så godt, derfor kan kommunikasjonen til tider være vanskelig.

*Alle grupper avgrensner seg, men det finnes mange forskjellige svar på spørsmålet om hva som utgjør en gruppe, og det finnes mange måter å avgrense seg på (Eriksen 1999:24)*

Eriksen skriver at kultur er naturlig omskiftelig, flertydig og foranderlig (Eriksen ibid. s.20). Kulturbegrepet ble brukt flere ganger av informantene mine for å markere forskjellen og distinksjonen mellom deres kulturelle bakgrunn og den norske kulturen.

Wetherell og Potter (1992) gjennomførte en studie i New Zealand for å se hvordan bestemte diskurser konstruerer objekter og subjekter på bestemte måter og hvordan folks ytringer i sosial interaksjon fungerer som sosiale handlinger. Kultur var blant de diskursene Wetherell og Potter undersøkte og de viste hvordan bestemte måter å forstå kultur på, forstått som bestemte diskursive konstruksjoner av kultur, var med på å legitimere diskrimineringen av maoriene i New Zealand (Jørgensen og Phillips 2013:134). Wetherell og Potter identifiserte i deres studie to forskjellige kulturdiskurser som ble brukt for å uttrykke forskjellige identiteter i forskjellige sammenhenger (Jørgensen og Phillips 2013).

Kultur er et mangetydig begrep som noen ganger har positivt fortegn, andre ganger negativt. Gullestad (2002) skriver at kultur er knyttet til land og at det skaper grenser når det kobles til avstamning. I prosjektet mitt gjør mine informanter bruk av kulturbegrepet for å legge vekt på deres avstamning i forhold til nordmenn.

### **Serviceyrke: kontakt med mennesker**

Det å jobbe i butikk faller innenfor kategorien servicearbeid, som er kjennetegnet av direkte kontakt, altså ansikt til ansikt, mellom de ansatte og kundene og den bærer på kulturelle normer og forventninger (Forseth og Gullikstad 2005). Jeg spurte Maria hva som var viktig med hensyn til de arbeidsoppgavene hun har:

*For det første prøver jeg å smile, uansett hvordan jeg føler meg den dagen, jeg prøver å ikke vise kunden eller folk jeg jobber med (...) (Maria)*

Dette betyr at Maria framstår som smilende selv om det er i motsetning til slik hun føler seg.

Forseth og Gullikstad (2005) presenterer begrepet emosjonelt arbeid (emotional labour) i serviceyrker. Dette begrepet ble lansert av den amerikanske sosiologen Arlie Hochschild i 1983 om den jobben de ansatte i serviceyrker er betalt for og pålagt, det vil si å smile, være høflig og imøtekommende (ibid. s. 4). Som ansatt er man altså, til en viss grad, tvunget til å framstå på denne måten, uten at man kanskje selv vil det. Det er akkurat dette Maria snakker om når hun sier at hun “prøver å smile uansett hvordan hun har det og ikke vise de andre hvordan hun egentlig har det”. Emosjonelt arbeid blir da noe man gjør som butikkmedarbeider fordi man er pålagt til det.

Bråten og Steen Jensen (2018) tar for seg i Fafo- rapporten «*Inkludering og mangfold i Rema 1000*» flere sentrale temaer, blant annet rekruttering av butikkmedarbeidere. I denne forbindelsen skriver de:

*Man skal være arbeidsvillig og gjennomgående ha godt humør. Humør er viktig, at man skal være hyggelig med kundene, er et absolutt krav. Man skal gi dem et smil, man skal se dem, bistå dem i det de lurer på, og gjerne snakke med dem om hverdagslige ting (...). Det er en svært klar arbeidsinstruks at kunder skal møtes med et: Hei. Ja – jeg skal vise deg/hjelpe deg, og et blidt: Ha det! (Bråten og Steen-Jensen 2018: 41)*

En god butikkmedarbeider er altså en person som behandler kunden som den øverste sjef ved å gi han best mulig service og ved å møte han med et smil. Dette er grunnleggende ifølge virksomhetens verdigrunnlag og det er noe man blir godt lært opp til som butikkmedarbeider. Pålitelighet og arbeidsevne er også viktige elementer for å være en god butikkmedarbeider (ibid. s.49). I rapporten kommer

det fram at det å være høflig og arbeidsvillig er en arbeidsinstruks og det legges vekt på at man må tilfredsstillte slike krav for å bli først rekruttert og så for å kunne beholde jobben som butikkmedarbeider.

Det å si hei, smile, hjelpe kundene og være imøtekommende er grunnleggende, særlig når man skal betjene kunder i kassa. Som butikkmedarbeidere, utfører man emosjonelt arbeid, i den forstand at man får betalt for å være hyggelig og hjelpsom fordi dette er en del av jobben.

Det er et sentralt arbeidsvilkår å ha godt humør og være kundevennlig. Dette skaper et emosjonelt arbeid som kan være anstrengende og som kan gi lite rom for å ta opp konflikter som kan oppstå mellom ansatte og kunder, og mellom de ansatte. Det synes å være lite rom for å gå på bakrommet og få snakket om for eksempel problematisk kundeoppførsel.

Maria framstiller seg som innvandrer når hun snakker om hvordan noen kunder har rasistisk oppførsel.

*Jeg fikk opplæring om at kunden er vår øverste sjef, så jeg prøver alltid å være snill og fikse problemene rolig og ikke krangle med kundene. Det er noen kunder som er litt frekke og noen rasister (Maria)*

Maria var den eneste som tok opp dette med at noen kunder kan være rasister. Det er vanskelig å si hva Maria legger i dette begrepet og jeg reflekterte lite over akkurat dette i intervjusituasjonen. Det eneste jeg vet er at hun bruker rasismebegrepet og knytter det til noen kunder, hvorav noen er bare frekke, mens andre er rasister.

Rasisme finnes dessverre overalt og det er et tema som man snakker lite om. Det kan være mulig at Maria har opplevd episoder på sin arbeidsplass der hun har følt at noen kunder har hatt rasistisk oppførsel mot henne, men det kan også være at Maria bruker dette begrepet bevisst kun for å understreke at hun har blitt behandlet på en negativ måte av noen kunder.

Det finnes både hyggelige og mindre hyggelige kunder og dette er noe man må finne seg i når man jobber som butikkmedarbeider. Kundene skal behandles med respekt uansett hvordan de er mot deg som ansatt, fordi de er «den øverste sjef». De fleste informantene virker positive over kundene, de sier at de er hyggelige og at man også kan slå av en prat med dem.

Når man jobber i butikk er man hele tiden i kontakt med andre mennesker, enten det er kunder eller kolleger. For informantene mine oppfattes møtene med både nye og faste kunder veldig lærerike, da de får muligheten til å praktisere det norske språket. Som flere av dem understrekte under intervjusituasjonen, har de fortsatt noen problemer når det kommer til språket og de la derfor vekt på hvordan jobben som butikkmedarbeider kan bidra til å lære språket bedre. I tillegg til dette, var flere informanter enige om at deres arbeidsplass gir dem muligheten til å være i kontakt med nordmenn.

*Det er en bra måte å treffe andre folk på og bli integrert med norske  
(Ahmed)*

Ifølge Ahmed, innebærer denne jobben noe mer enn bare det å være i kontakt med mennesker. I hans øyne kan jobben som butikkmedarbeider bidra til integrering, ved at man møter nordmenn på arbeidsplassen. Han gjør seg gjeldende av «innvandrer-kategorien» når han snakker om hvordan jobben kan bidra til å møte nordmenn og integrere seg.

I det som følger skal jeg se nærmere på hvordan noen informanter snakker om integrering.

### **Integrering som prosess: om å tilpasse seg**

*Selve integrasjonsbegrepet krever også nyansering og problematisering. Begrepet brukes i så mange sammenhenger og på så mange måter at det kan være høyst uklart hva som ligger i ‘integrasjon’ eller hva det vil si å være ‘integrert’ (Hagelund og Loga 2009:15)*

Integreringsdebatten foregår som oftest i en nasjonalstatlig kontekst, mens prosesser som tilhørighet og inkludering kan i tillegg, skje både på et lokalt og regionalt plan. Disse prosessene finner sted i ulike arenaer, som det sivile samfunn, arbeidslivet, utdanning, osv. (Hagelund og Loga 2009:82). Integrering kan bety flere og ulike ting og det er vanskelig å definere det. I sosiologien refererer begrepet integrasjon til den prosessen der samfunnsdeltakere dels blir gjort, dels gjør seg til, del av helheten (NOU 2017:2).

Da jeg stilte informantene mine spørsmålet «Hva er integrering?» var det flere av dem som ikke klarte å sette ord på dette begrepet.

*Integrering er som blandinger, fordi vi er helt ny her, vi kjenner ingen, vi kjenner ikke systemet i Norge, vi vet ikke hvordan man skal finne seg jobb, men hvis man integreres med det norske folket og arbeidssystemet da blir det bedre. Integrering er veldig viktig, alle kjenner til ordet. Det er veldig viktig for alle utlendinger, fordi alle vi er nye i Norge, vi er nye i det norske systemet og i samfunnet. Hvis man er integrert i det norske samfunnet, da kan det være enklere (Ahmed)*

For Ahmed innebærer integreringsbegrepet det han kaller for blandinger, altså et samfunn bestående av mennesker fra forskjellige land. Han skiller mellom utlendinger og det norske folket og gjør seg medlem av den første kategorien, kjennetegnet av nyankomne som hverken har nettverk eller kunnskap om Norge. Integreringsbegrepet er i hans øyne veldig viktig, fordi det er igjennom en integreringsprosess at de som er helt ny i Norge kan bli en del av det norske samfunnet. I tillegg til dette vil man også kunne leve bedre dersom man integreres



i samfunnet. Ahmed legger også vekt på hvordan kunnskap om samfunnet og arbeidssystemet kan gjøre integreringsprosessen mulig.

*Integrering er jeg er en del av litt her og ja jeg bor her. (hun bytter over til engelsk) Som borger må man være åpen for omstendighetene, man må delta fordi du bor der, så man må tilpasse seg til det landet man bor i (Sylvia)<sup>6</sup>*

Sylvia måtte bytte over til engelsk da hun skulle forklare meg hva begrepet integrering betydde. I hennes øyne handler integrering om å være en del av noe ved at man bor et bestemt sted. Hun snakker også om tilpasning, altså at man må tilpasse seg det landet man har flyttet til. I tillegg til dette omfatter integrering å delta i samfunnet og være åpen for omstendighetene. Sylvia kom til Norge som aupair og fikk jobb som butikkmedarbeider etter å ha vært på arbeidsrettet tiltak. Jeg spurte Sylvia om hvordan hun føler seg i dag med tanke på at hun har bodd i Norge i flere år:

*Det er stor forskjell fra hvordan det var, her ble jeg mer selvstendig, helt alene, jeg har familien min og ble mer voksen. Alt er nytt, språk, mat, været. Når jeg kom hit så tenkte jeg nesten at jeg begynte på nytt, fordi det er stor forskjell fra hjemlandet mitt og jeg tror at man blir voksen (Sylvia)*

Sylvia beskriver overgangen fra sitt hjemland til Norge som en ny start og når hun tenker tilbake på dette snakker om seg selv som ny og uvitende med tanke på at hun måtte tilpasse seg flere nye ting, som været, maten og ikke minst et helt nytt språk. På den ene siden sier Sylvia at hun har blitt mer selvstendig og at hun har vokst opp og på den andre siden understreker hun hvordan det å komme til et nytt land var starten på noe nytt.

*For meg, synes jeg at ordet integrering betyr å lære seg språk, jobb, prøve å forstå den kulturen du flytter til og prøve å ta den litt imot, ikke miste din identitet, men ta imot den kulturen og være takknemlig for det landet som tar deg imot (Pablo)*

Akkurat som Sylvia, snakker Pablo om tilpasning, men han legger noe annet i denne tanken enn det Sylvia gjør. Pablo snakker her om assimilasjon, en strategi mange stater fulgte overfor minoriteter tidligere i historien for å få dem til å tilpasse seg majoritetens levemåte. Dette begrepet ble byttet ut med integrasjon, tanken om at den medbrakte kulturen til minoritetene skulle bevares i det nye hjemlandet (NOU 2017:2). Han snakker også om kultur, den kulturen man flytter til og som i hans øyne skal tas imot til en viss grad uten å miste den opprinnelige identiteten. Jeg antar at Pablo mener at man ikke skal forandre seg når man ankommer et nytt land, men at man heller skal tilpasse seg den nye kulturen og hente inn de positive tingene fra den. Han nevner begrepet kultur både når han

---

<sup>6</sup> Min oversettelse

skal forklare hva integrering er og når jeg spør han om han føler seg integrert. I denne forbindelsen skriver Gullestad:

*Kultur er blitt et språk som brukes til å tolke sosial differensiering og ulikeverd, og bidrar ved dette til å skjule de underliggende strukturelle motsetninger og hierarkier» (Gullestad 2002:58)*

Slik jeg tolker Pablos bruk av kultur, omfatter dette møter mellom mennesker med ulike erfaringer, det vil si at han bruker det for å skille mellom sin erfaring og den erfaringen nordmenn har. Det Pablo snakker om er forskjellen mellom assimilasjon og integrasjon. Assimilasjon har som mål at innvandrere skal overta flertallets kultur, mens ordet integrasjon knyttes til et ønske om at nyankomne skal delta fullt ut, uten å miste deres nasjonale og religiøse særtrekk (Gullestad 2002:19). Han sier også at man skal være takknemlig for det landet som har tatt deg imot, noe jeg syntes var veldig interessant og positivt. Integrering omfatter for han å lære om flere ting, som språk, arbeid og kultur.

Jeg spurte Pablo om han følte seg integrert i det norske samfunnet:

*På en viss måte, jeg kommer aldri til å være 100% integrert fordi du er fra en annen kultur, målet mitt er å bli integrert til en måte jeg føler meg komfortabel med, akkurat til det punktet det er godt nok (Pablo)*

Pablo knytter integrering og tilpasning hovedsakelig til følelsen av å være tilfreds, altså at han tilpasser seg i den graden han selv vil. Han bruker sin egen kulturell bakgrunn for å skille mellom seg selv og resten av samfunnet og sier at han aldri kommer til å bli fullt integrert fordi han ikke er norsk.

Marianne Gullestad (2002) skriver om hvilken plass minoriteter har i det politiske demokratiet og foreslår det som kalles for kritisk multikulturalisme. Ifølge denne teorien, skal ikke mennesker stenges inne i kategorier basert på etnisk eller religiøs opprinnelse og nasjonalstaten skal ikke inndeles i avgrensede kulturer. Alle borgerne skal kunne være både like og forskjellige og de skal være frie til å bestemme når, hvor og i hvilke kombinasjoner (Gullestad 2002:302).

Pablo bruker begrepet kultur for å binde mennesker fast til avgrensede og gjensidig utelukkende grupper når han snakker om integrering. Det at mennesker tilhører en bestemt type kultur, gjør det ikke mulig i hans øyne å bli fullt integrert. Det virker som at det å bli 100% integrert i det norske samfunnet er ikke noe han ønsker heller, fordi i hans øyne er det umulig da han har en annen kultur. I tillegg til dette, sier Pablo at det viktigste for han er å bli integrert til et bestemt punkt, altså oppnå en bestemt grad av integrering som kan gjøre han fornøyd og komfortabel.

Da jeg spurte Maria om hvordan det var å flytte til Norge svarte hun:

*Jeg gråt mye fordi jeg var ganske liten. (...). Det var litt vanskelig da jeg kom og på norsk kurs så hadde vi sånne turer hver torsdag, vi var en stor*

*klasse, en gruppe med mange gutter og jenter fra forskjellige land og jeg følte at folk så på oss fordi vi visste ikke hva vi skulle gjøre, vi bare skrek og løpte rundt. Det tok litt tid for å bli vant til det som foregår her. Jeg prøver fortsatt å tilpasse meg» (Maria)*

Maria var 14 år gammel da hun flyttet til Norge sammen med familien sin. I dag er hun 21 år og når hun ser tilbake på den tiden, sier hun at det har vært tøft og vanskelig, noe som er meget forståelig særlig med tanke på at hun var bare en tenåring da hun måtte forlate hjemlandet sitt.

Selv om det er flere år siden hun kom til Norge, sier Maria at hun fortsatt prøver å tilpasse seg. Hun framstår usikker og det kan virke som at hun ikke føler en sterk tilknytning til det norske samfunnet.

### **Halvt norsk?**

I dette avsnittet vil jeg fokusere på informantene Hassan og Sylvia og hvordan de snakker om to forskjellige identiteter, nemlig identiteten som innvandrere og norsk identitet. Særlig Hassan bruker norsk statsborgerskap for å understreke hvordan han føler seg mer norsk i dag. Allikevel vil han ikke definere seg integrert i det norske samfunnet.

Norsk statsborgerskap gir adgang til en rekke goder i det norske samfunnet, som eksempelvis rett til arbeid, opphold og norske myndigheters beskyttelse i utlandet. Statsborgerskap kan i tillegg til rettigheter og plikter, omfatte identitetsdannelse og tilhørighetsfølelse til en nasjonalstat.

*Det å skifte statsborgerskap kan tolkes som uttrykk for en sterk opplevelse av tilhørighet til Norge (NOU 2017:2, s. 137)*

Utredningen viser hvordan, på bakgrunn av flere studier, mange med innvandrerbakgrunn opplever at deres identitet som norske utfordres av at andre ikke ser på dem på denne måten (NOU 2017:2).

*Jeg kaller meg ikke integrert, jeg er ikke herfra, men jeg føler meg litt mer norsk ja, etter så mange år som jeg har bodd her, og etter at jeg fikk statsborgerskap så tenker jeg bare: ok, nå blir du nesten halvparten norsk» (Hassan)*

Hassan, som har bodd i Norge i cirka 9 år ser ikke på seg selv som integrert og skylder på at han kommer fra et annet land. Allikevel så sier han at det å få norsk statsborgerskap og det å ha bodd flere år i Norge, har gitt han følelsen av være “nesten” halvt norsk. På den ene siden sier altså Hassan at han til en viss grad føler seg halvt norsk etter en relativ lang botid i Norge, men på den andre siden så føler han seg ikke integrert og skylder på sin etniske bakgrunn.

*Noen 'innvandrere' ønsker verken å 'bli norske' eller å bli norske statsborgere, andre er blitt norske statsborgere, men ikke 'norske' (Gullestad 2002:28)*

Gullestad skriver at avstamning og nasjonal opprinnelse spiller en sentral rolle i innvandringsdebatten og at det å ha norsk statsborgerskap ikke alltid er nok for at mennesker med innvandrerbakgrunn skal bli sett på som nordmenn (Gullestad 2002).

Hassan er norsk statsborger, men når han sier at han hverken føler seg integrert eller er "herfra", virker det som at han egentlig ikke føler seg norsk. Han er altså norsk på papiret, ved at han har norsk statsborgerskap, uten å egentlig føle seg norsk. Det er tydelig at Hassan legger stor vekt på det å ha fått norsk statsborgerskap og at dette er noe viktig han har oppnådd, men siden det er umulig å endre på hvor man kommer fra, antar jeg at Hassan kanskje aldri kommer til å føle seg integrert eller norsk. Slik jeg tolker dette, gjør Hassan seg medlem av en diaspora. Ifølge den amerikanske antropologen James Clifford (1994), omfatter en diasporatilknytning:

*På den ene siden følelsen av å ha røtter et annet sted, et sted man i større eller mindre grad er avskåret fra, på den andre siden den vedvarende forbindelsen til stedet der man bor, men hvor man ikke opplever seg som akseptert (Fuglerud 2017:147)*

Hassan gjør det mange andre minoriteter utenfor hjemlandet sitt også gjør, han oppfatter at han ikke er, og kanskje ikke kan bli fullt ut akseptert i sitt vertsland fordi han opprinnelig ikke er fra det landet.

I likhet med Hassan, snakker Sylvia om hvordan botid spiller en viktig rolle for å føle seg mer norsk. Til tross for at hun har bodd flere år i Norge virker hun usikker når hun skal definere identiteten sin:

*Jeg føler meg ikke så veldig ny nei, jeg er kanskje halv? Ja, det er sånn femti-femti, men jeg tenker fortsatt på landet mitt, men nå er jeg her så har blitt mer norsk også (Sylvia)*

Etter 10 år i Norge, sier Sylvia at hun har blitt mer norsk, nesten halvt norsk. Akkurat som Hassan føler hun seg i dag mer norsk enn da hun kom hit. Videre sier hun at hun fortsatt tenker på hjemlandet sitt, og det virker nesten som at hun prøver å unnskyldes seg for at hun føler seg norsk.

Både Hassan og Sylvia har en bestemt posisjonering overfor den norske staten. Begge har bodd i Norge i flere år og de sier at de føler seg mer norske nå enn tidligere. Hassan står overfor et dilemma, hvor han er norsk statsborger, uten å føle seg ikke integrert og fullt norsk, mens Sylvia, som hevder at hun er blitt halvt

norsk, uttrykker fortsatt et stort savn av sitt hjemland. Det virker ikke som at de føler en sterk tilknytning til det norske samfunnet, da begge legger stor vekt på at de kommer fra et annet land.

## **Oppsummering**

I dette kapitlet har jeg sett på hvordan informantene mine framstiller seg som «nye og usikre». Den subjektposisjonen de inntar er preget av usikkerhet, som er sterkt forbundet med det å ikke kunne språket godt nok i en jobb som omfatter ansikt til ansikt forhold mellom ansatte og kunder. I en slik situasjon er man som innvandrer og ny arbeidstaker avhengig av å ha gode kolleger som kan hjelpe til dersom det er behov for det. Informantene mine snakker også om manglende kunnskap om det norske arbeidssystemet, noe de knytter til det å være innvandrere. En kan hevde at dette ikke nødvendigvis har noe å gjøre med det å være innvandrer, men at det er heller alder som spiller inn. Blant informantene mine er det stor enighet om at arbeid spiller en sentral rolle for at innvandrere skal kunne lære om både samfunn, språk og arbeidsforhold, noe de hadde relativt lite kunnskap om før de kom inn i arbeidslivet.

Jeg ønsker å konkludere kapitlet med en refleksjon. Vi har hittil sett at informantene mine bruker bestemte diskurser for å innta en bestemt posisjon som innvandrere. Dette gjelder ikke bare for de som har bodd i Norge i bare noen få år, men også for de som har lengre botid og er norske statsborgere. Hvorfor framstiller de seg på denne måten? Hva er det som skal til for at de skal bli en del av helheten?

Når det kommer til integrering ser de dette på som noe problematisk og komplekst. Mye kan tyde på at de kanskje ikke har integrert seg nok for å kunne snakke om seg selv på en annen måte. De prøver fortsatt å tilpasse seg i et samfunn som oppleves som veldig forskjellig fra det de er vant til.

I det neste kapittel skal jeg se på hvordan de vektlegger andre aspekter og hvordan de inntar en annen subjektposisjon.

## Kapittel 6 Mestringsfølelse og egeninnsats

Dette siste analysekapittelet utforsker hvordan informantene mine snakker seg fram på en annen måte enn det vi har sett tidligere. Her bruker de bestemte diskurser for å framstille seg selv som «selvsikre og hardtarbeidende» både på arbeidsplassen og i livet generelt.

Som jeg har skrevet tidligere, har jeg i dette kapittelet hentet inspirasjon fra diskurspsykologien som vektlegger det talte språket og fokuserer på diskursive meningshelheter (Sørensen m.fl. 2008:110).

På bakgrunn av den utviklingen vi har sett i informantene mine, som har gått fra å snakke om seg selv som usikre til å bli mer selvsikre, ønsker jeg i dette kapittelet å besvare følgende spørsmål: hvordan har butikkjobben påvirket informantene mine? Informantene mine snakker veldig positivt om arbeid og hvordan deres arbeidsplass gir dem muligheten til å samhandle med nordmenn.

Kapittelet er delt inn i to tematiske deler, der den første delen i hovedsak fokuserer på mestringsfølelsen som informantene mine forteller at de har fått gjennom jobben sin. Den andre delen retter søkelyset mot egeninnsats knyttet til språk. Som vi skal se har språk en sentral rolle for informantene mine og de forbinder dette med tilhørighetsfølelse.

Både mestringsfølelsen og egeninnsatsen virker som å ha gitt informantene mine verdighet.

### Selvsikker og bevisst

Jeg ønsker i dette avsnittet å fokusere på Maria som legger stor vekt på hvordan jobben har gitt henne mestringsfølelse. Denne mestringsfølelsen har gjort henne mer selvsikker og hun framstår ikke lenger som usikker og utrygg.

*Jeg føler at jeg virkelig har vokst opp siden jeg begynte her. Selv om det bare har gått noen måneder så føler jeg meg helt annerledes, at jeg kan face problemene mine, at jeg kan stå opp for meg selv, jeg er litt mer modig og selvsikker, og jeg er ikke redd for å snakke med mennesker nå (Maria)*

Maria sier at hun har vokst opp siden hun begynte å jobbe som butikkmedarbeider. Hun føler seg i dag helt annerledes ved at hun har blitt mer selvsikker og modig, hun kan stå opp for seg selv, overkomme problemene sine og hun er ikke redd for å snakke med mennesker nå. Alt dette er et resultat og en utvikling hun har opplevd etter å ha begynt å jobbe som butikkmedarbeider, noe hun har gjort i cirka syv måneder. Siden jobben som butikkmedarbeider omfatter nær kontakt med andre mennesker, både kunder og ansatte, har Maria kommet over frykten for å snakke med andre, noe hun hadde da hun begynte i denne jobben. På bakgrunn av

dette, kan en hevde at når det kommer til Maria, så har jobben hennes bidratt til selvtillit, noe hun kanskje manglet før hun begynte å jobbe da hun var mer usikker og redd.

*Jeg må si at jeg følte meg litt mer utenfor, jeg føler fortsatt at det norske samfunnet og det samfunnet jeg har vokst opp i er på to forskjellige steder, men før følte jeg at jeg aldri kunne være i norsk samfunn, men nå føler jeg at det er plass for meg også. Jobben er veldig viktig for det, som jeg sa så ble jeg veldig selvsikker (Maria)*

Maria virker veldig ærlig når hun snakker om hvor vanskelig overgangen fra sitt hjemland til Norge har vært. Hun markerer forskjellene mellom det ene og det andre samfunnet og snakker om det norske samfunnet som er meget forskjellig fra det hun er født og oppvokst i. Videre så sier hun at jobben har gjort henne mer selvsikker, og at denne selvsikkerheten har bidratt til å gjøre henne mer bevisst på at det finnes en plass til henne i Norge også. Hun sier at “det er plass for meg også”.

Jobben som butikkmedarbeider har gjort henne mer bevisst på at hun kan passe inn i det norske samfunnet og at det finnes en plass for henne også. Etter å ha jobbet som butikkmedarbeider i flere måneder sier hun i dag at hun kan være i det norske samfunnet fordi jobben har gjort henne mer selvsikker. Denne selvtilliten omfatter ikke bare at hun har overkommet problemene sine og frykten for å snakke med andre, men særlig selvtillit om å kunne høre til et sted, i dette tilfelle det norske samfunnet. Maria har flyttet fokus fra hvor hun kommer fra til hvor hun er i dag, et nytt samfunnet hvor hun kan føle seg trygg og kanskje hjemme. I denne forbindelsen, ønsker jeg å se på hva Marianne Gullestad skriver om trygghet:

*Å være trygg i sitt eget er underforstått å holde fast ved noe som ikke er valgt, og som er forholdsvis uforanderlig. Trygghet er knyttet til stabilitet, og representerer en form for motstand mot omfattende samfunnsendringer (Gullestad 2002:66)*

Ifølge denne definisjonen, og når jeg sier at Maria har blitt tryggere i det norske samfunnet, så omfatter dette at hun holder fast ved at hun nå befinner seg i Norge, noe hun ikke har valgt selv, da hun måtte flytte med foreldrene sine, og at dette ikke er noe hun kan endre på. Kanskje Maria føler at det finnes en plass for henne også fordi hun har funnet en viss stabilitet gjennom jobben som butikkmedarbeider, noe som har bidratt til at hun endelig føler seg litt tryggere i Norge. Gullestad skriver også:

*Derfor vil jeg si det slik at den personen er 'trygg i sitt eget' som er i stand til kritisk å reflektere over – og dermed ha en viss distanse til – de tradisjoner hun står i (Gullestad 2002:66)*

Maria reflekterer både over den tradisjonen og kulturen hun kommer fra og over den norske når hun sier at de to samfunnene er veldig forskjellige. I mine øyne har Maria klart å finne en balanse mellom sin tilhørighet til hjemlandet og det nye samfunnet hun befinner seg i nå. Hennes jobb og arbeidsplass har bidratt til selvtilliten om å kunne bli en del av det norske samfunnet, i den forstand at hun har blitt mer bevisst på at det finnes en plass for henne også, selv om hun kanskje ikke har funnet den enda.

*Jeg er fra Tyrkia og jeg ser mange tyrkere her, de har forandret seg på en måte jeg ikke liker, jeg synes at folk ikke burde forandre seg for at andre skal like dem. Det er bare å være seg selv og det er det jeg og familien min prøver. Egentlig så har jeg aldri brydd meg om hvordan folk vil at jeg skal være og jeg føler faktisk at mange norske som jeg kjenner er fornøyd med meg på denne måten. Det er ikke enkelt å flytte til et land og til et samfunn og tvinge deg til å forandre deg, du kan forandre deg hvis du vil, men hvis du ikke vil så er det ingen grunn for det (Maria)*

Maria skiller mellom det å være seg selv og det å endre seg i møtet med nye mennesker. Hun bruker sin kultur som eksempel: hun og familien er fra Tyrkia og i motsetning til andre tyrkere, som har forandret seg etter at de ankom Norge, prøver de å være seg selv, til og med i en kultur og virkelighet som er veldig forskjellig fra den de er vant til. I dette sitatet snakker hun om et dilemma som sikkert mange innvandrere støter på når de ankommer et helt nytt land og hvor de føler at de aldri kommer til å passe inn dersom de ikke forandrer seg.

Hun knytter innvandrere til tanken om tvang og i hennes øyne virker det som at det er mange innvandrere som tvinger seg til å forandre seg, mot deres egen vilje og kun for å bli akseptert. Maria tar avstand til dette og sier at det viktigste er å være seg selv over alt og at man bør forandre seg kun hvis det er noe man selv ønsker. Maria skiller ikke bare mellom norsk og tyrkisk kultur, men også mellom hvordan hun og familien er og hvordan andre tyrkere er i Norge.

Denne unge kvinnen framstår i dag som selvsikker og bevisst på hvem hun er og hva hun ikke vil være. Siden Maria sier at jobben har gjort henne mer selvsikker og modig så antar jeg det var akkurat dette som fikk henne til å forstå at hun ikke trenger å forandre seg for å bli likt eller akseptert i det norske samfunnet, da hun på sin arbeidsplass har møtt hyggelige mennesker som har tatt henne imot slik hun er.

### **Betydningen av å være i arbeid**

I denne analysedelen knytter jeg mestringsfølelsen til det å få til noe, altså det å klare å mestre oppgavene som jobben innebærer. Gjennom butikkjobben får flere av mine informanter en viktig mestringsfølelse som gir dem verdighet.

Da jeg spurte informantene mine om hvor viktig det er å være i arbeid, snakket flere om hvordan deres jobb gir dem en veldig positiv følelse.



*Det er veldig viktig, det gir meg det sosiale, jeg føler meg mye bedre, jeg kan få til noe, så det er veldig bra som person. Det handler om økonomi, om sosiale aktiviteter, om å ha noen å snakke med, om å ha noe å gjøre, føle at du kan gjøre noe (Pablo)*

Pablo nevner flere ting som arbeid gir han: det sosiale, som jeg tolker som samhandling med andre mennesker, både kolleger og kunder, økonomi, altså inntekt og følelsen av å kunne få til noe. Når Pablo sier at han kan få til noe, antar jeg at han får følelsen av å gjøre noe nyttig ikke bare for seg selv, men også for andre, da denne jobben omfatter nær kontakt med andre mennesker og at man må hjelpe både kunder og de andre ansatte dersom det er behov for det. Han sier at han føler seg mye bedre, fordi han har noe å gjøre og fordi han klarer å gjøre det.

*Det er veldig bra, jeg føler meg bra når jeg er på jobb! Det er kjedelig å bare være hjemme (Viktoria)*

Viktoria sier at arbeid er viktig fordi hun føler seg bra når hun er på jobb og knytter det til å ha noe å gjøre. Akkurat som Pablo, snakker hun om en positiv følelse, det å føle seg bra når hun er på jobb. Når Viktoria sier at hun føler seg bra på jobb, antar jeg at hun har den samme oppfattelsen som Pablo, at hun får mestringsfølelse. Hun sier også at det er kjedelig å bare være hjemme, derfor er arbeid veldig viktig for henne, fordi hun får både inntekt og muligheten til å gjøre noe nyttig, både for seg selv, familien og samfunnet. Både Pablo og Viktoria kom inn i bedriften gjennom arbeidsrettede tiltak og etter endt praksisperiode fikk de tilbud om jobb. Kanskje deres mestringsfølelse henger sammen med akkurat dette, at de gikk fra å være tiltaksdeltakere til å bli ansatte, altså at de klarte å få jobb, noe de manglet før.

Da jeg spurte Maria om arbeid var viktig for henne, svarte hun:

*Ja, ikke bare for penger, jeg hater å sitte hjemme og ikke gjøre noe, det føles bare veldig bra og trygt, stå på beina (Maria)*

Både Maria, Viktoria og Pablo sier at arbeid er viktig fordi det er tidsfordrivende, man har noe å fylle dagene sine med og man slipper å bare være hjemme. Maria snakker også om trygghet, altså at jobben gjør det mulig for henne å kunne stå på sine egne bein, og kanskje være økonomisk uavhengig av foreldrene sine som hun bor med. Maria er fortsatt veldig ung og siden hun fortsatt bor hjemme, virker det som at arbeid gir henne en annen mestringsfølelse enn den Pablo og Viktoria snakker om: hun føler at hun kan være selvstendig og stå på beina, noe som gir henne en trygghetsfølelse.

*Arbeid er viktig. Det å komme ut av heimen, jeg liker ikke å bare sitte i sofaen og se på tv, jeg liker å være med folk og jobbe (Hassan)*

Hassans mestringsfølelse er knyttet til det å kunne komme seg ut og være med andre mennesker. Jeg antar at han får en positiv følelse når han er på jobb og kan gjøre noe nyttig, i stedet for å bare være hjemme.

Mestringsfølelsen informantene mine snakker fram kan henge sterkt sammen med den lærdommen de har fått gjennom jobben. Ved å lære bestemte ting, kan dette bidra til at man mestrer jobben bedre og man får da også bedre selvtillit når det kommer til arbeid.

*Jeg har lært mye om arbeidsgiver, arbeidsregler, kundebehandling, kultur, språk, dialekter. Det handler om å stå på i vanskelige situasjoner, håndtere stress, så det er en ganske bra jobb (Pablo)*

Pablo er veldig positiv i forhold til jobben sin, fordi han har igjennom denne lært flere ting. For det første har han lært ting som alle butikkmedarbeidere må kunne, nemlig kundebehandling, som omfatter at man må bistå kundene på best mulig måte og gi dem en positiv handleopplevelse. Når han sier at han har lært om arbeidsgiver og arbeidsregler antar jeg at han har fått kunnskap om hvilke vilkår og regler man må følge i denne type jobb, noe han ikke visste på forhånd da han hadde aldri jobbet i butikk før. Jobben som butikkmedarbeider kan til tider være veldig stressende, derfor sier Pablo at han har lært å håndtere stress og ikke gi opp selv i vanskelige situasjoner. Kultur, språk og dialekter henger sterkt sammen og siden det finnes flere ansatte med innvandrerbakgrunn på Pablos arbeidsplass, snakker han her om mangfold blant de andre ansatte. Når det kommer til språk, er det flere ansatte som snakker om hvordan deres jobb har bidratt til å lære mer om det norske språket:

*Jeg har lært mange ting, og så har jeg lært å snakke bedre norsk her på jobben (Viktoria)*

*Jeg har lært å bli selvstendig, prate med kunder og de hjelper meg med å prate mer norsk, jeg har lært mye om alt (Sylvia)*

Både Viktoria og Sylvia nevner at deres arbeidsplass gir dem mulighet til å praktisere det norske språket. Sylvia virker positiv når hun sier at det er takket være kundene at hun får muligheten til å snakke mer norsk, det er de som får henne til å lære mer om språket.

I tillegg til dette, sier Sylvia at hun har blitt selvstendig, noe som i mine øyne kan knyttes til økonomisk uavhengighet, i den forstand at jobben har gitt henne muligheten til å leve et selvstendig liv og at hun kanskje ikke er avhengig av andre form for økonomisk støtte. Dette var noe Maria også snakket om da hun sa at jobben ga henne en trygghetsfølelse.

Maria snakket om en bestemt type kunnskap og lærdom hun har fått gjennom jobben. Dette sa hun da jeg spurte henne om hennes planer for fremtiden:

*Jeg vil studere juss, men akkurat nå er jeg litt glad i å jobbe så jeg synes at jeg burde kanskje jobbe litt mer, lære litt mer og så blir det kanskje studering neste år (Maria)*

Som Maria sier, virker det som at arbeid bidrar til en bestemt type kunnskap. Det er vanskelig å si hva Maria mener med akkurat dette, men jeg antar at hun snakker både om bedre innsikt i selve jobben og om noe mer, som for eksempel språk og at hun lærer å kjenne seg selv bedre. Hun sier at hun vil fortsette å jobbe fordi arbeid gir henne muligheten til å lære noe. Som vi har sett tidligere, så har Maria lært flere ting gjennom jobben som butikkmedarbeider, blant annet å overkomme frykten for å snakke med andre mennesker, noe som kan tyde på at hun har fått bedre kunnskap om språket. Maria har fått en veldig viktig kunnskap gjennom jobben, som har gjort henne mer modig og voksen og det kan være at det er akkurat denne type lærdommen hun vil ha mer av før hun kan gå videre med sine fremtidige planer. Den lærdommen hun får gjennom jobben er veldig viktig for henne og det virker som at hun ønsker å vokse og lære enda mer før hun kan studere.

## **Egeninnsats**

Veien informantene mine har vært igjennom har ikke vært lett og Pablo er blant de informantene som har hele tiden jobbet veldig hardt for å oppnå målet sitt. Som vi har sett tidligere, ga han ikke opp selv om han ikke fikk jobb i den butikken hvor han hadde vært i praksis i tre måneder. Han visste at han trengte en jobb for å kunne betale det kurset som skulle gjøre det mulig for han å fullføre utdanningen sin og selv om han ikke hadde planer om å jobbe på det tidspunktet, måtte han ta denne utfordringen for å oppnå målet sitt. Pablo fremstår slik som en meget hardtarbeidende og initiativrik person. Han kunne ikke et eneste ord på norsk da han kom til Norge for fire år siden for å bo med sin norske kone. Da han ble utplassert i praksis var han redd for å snakke med kunder og for å overkomme denne frykten tok han selv initiativet til å sitte i kassen hvor han kunne øve på norsken sin:

*Jeg måtte tvinge meg, dette var en utfordring jeg måtte ta. (...) Jeg hadde praksis og jeg husker at (navn på ansatt som var også i praksis) ikke kunne sitte i kassa så jeg spurte: Kan jeg sitte i kassa? Og de: jeg vet ikke, mens (navn på en annen ansatt) sa: ja bare lær deg kassa! Og så begynte jeg der og så sa sjefen: nei det er for tidlig, dere skal ikke sitte i kassa enda. Jeg måtte pushe litt for å lære meg det (Pablo)*

Pablo var klar for å ta en viktig utfordring, nemlig det å betjene og snakke med kunder i kassen, til tross for at han ikke kunne språket så godt. Han ville absolutt overkomme denne frykten og selv om sjefen mente at det var for tidlig for han å

ha en slik arbeidsoppgave, var Pablo klar for å gjøre dette. Alt dette gjorde han allerede i praksisperioden, fordi som jeg har skrevet tidligere så var han tiltaksdeltaker før han ble ansatt. Pablo fremstår som meget arbeidsvillig og som han selv sa, så er han en person med «ganske bra arbeidsmoral», som jobber hardt og som ville vise både sjefen og de andre ansatte at han kunne få til noe. Det var krevende, slitsomt og vanskelig å ikke beherske språket godt nok, særlig i en jobb som omfatter ansikt til ansikt forhold med kunder. Han fortalte meg at det å lære seg et nytt språk krevde mye innsats og at han fortsatt jobber veldig mye med det:

*Jeg startet fra: hva heter du? Det krevde veldig mye innsats og veldig mye egen jobb. Jeg husker at jeg satt på høyskolen og at jeg fikk sånn toppkarakter på eksamen som fikk meg til å tenke: nå er du klar for å begynne å studere. Jeg kunne ingenting, jeg husker at jeg satt første dagen på skolen og at jeg ikke skjønnte noe, så jeg måtte gå hjem og fortsette å jobbe. Jeg jobber fortsatt veldig mye med norsken (Pablo)*

Pablo legger stor vekt på hvor vanskelig det var å lære seg et nytt språk. Selv om han fikk gode karakterer, så innså han at han ikke klarte å forstå alt. Han innså han at han måtte fortsette å øve på språket, noe han fortsatt gjør. Pablo har hatt en viktig støttespiller under løpet, kona hans:

*Kona mi er veldig flink, hun har hjulpet meg veldig! Hun er alltid ved siden av meg og prøver å forstå det, hjelpe meg med noen ord som jeg ikke forstår. (...) Etterhvert hadde vi et felles språk, så vi måtte snakke norsk. Det var veldig vanskelig, men vi gjorde det (Pablo)*

Pablo kunne i utgangspunktet kun et språk, morsmålet sitt, og for å kunne kommunisere med kona sin måtte han først lære seg engelsk og da han flyttet til Norge, norsk. Han beskriver sin kone som veldig forståelsesfull med hensyn til hans situasjon og han virker veldig takknemlig for hjelpen han har mottatt av henne. Pablo studerer i dag på høyskolenivå og han jobber kun som ringevikar. Han har hele tiden jobbet hardt og målrettet for å kunne bli ferdig med utdanningen han startet på i sitt hjemland. I dag er studiene hans første prioritering. Pablo kom til Norge uten å kunne et eneste ord på norsk, han begynte på jobbkurs som ga han praksisplass i en butikk og han endte opp med jobb. Etter å ha tjent opp litt penger hadde han endelig råd til å betale et kurs som gjorde det mulig for han å begynne å studere i Norge. Målet til Pablo var fra starten å studere på høyskolenivå og han har jobbet veldig hardt for å oppnå dette.

Det å jobbe med språket og øve kontinuerlig på det er noe han fortsatt gjør for å trives mest mulig i Norge. Jeg spurte Ahmed hvordan kommunikasjon er mellom han og sine kolleger:

*Det er litt vanskelig ja, men jeg prøver å forklare dem på forskjellige måter (Ahmed)*

Uansett hvor vanskelig det er for Ahmed å snakke norsk etter bare to år i Norge, så prøver han på best mulig måte å gjøre seg forstått. Dette er noe han må gjøre hver gang han er på jobb og som han sier så er han villig til å gjøre dette for å kunne kommunisere med sine kolleger. Språk fungerer som arbeidsredskap på arbeidsplassen og det er grunnleggende for å kunne ytre seg og bli forstått (Andenæs 2010:195). Det kan ta lang tid å utvikle dette arbeidsredskapet, men det er fullt mulig gjennom praktisering av språket, noe man får muligheten til ved å jobbe som butikkmedarbeider.

Språk og språklæring er forankret i sosial virksomhet, det vil si at det forutsetter deltaking i et eller annet fellesskap, som jobb, utdanning eller samfunnsniv (Andenæs 2010). Det å kunne norsk er en nødvendig mulighetsbetingelse for at man skal kunne bruke sine rettigheter som aktive medborgere og leve fullverdige liv (ibid. s.219).

I det som følger ønsker jeg å fortsette å snakke om språk og diskutere hvordan det kan bidra til tilhørighetsfølelse.

## **Språk og tilhørighet**

Maria gikk på norskkurs i niende klasse på ungdomsskolen, sammen med mange andre unge fra forskjellige land. Da jeg spurte henne om hvordan det var å lære seg et nytt språk svarte hun:

*Det var veldig morsomt, gøy og interessant, (...), samtidig så hadde vi sånne turer hver torsdag hvor vi bare gikk tur i Oslo, så det var ikke bare om språk, men vi lærte å kjenne hele Oslo (Maria)*

Maria er den eneste av de jeg har intervjuet som gikk på norsk skole i veldig ung alder og som derfor fikk en helt annen norskundervisning enn de andre informantene. Jeg antar at hennes oppfatning av å lære et nytt språk er veldig forskjellig fra den de andre informantene har, da ingen av dem gikk på norsk skole, men kun på norskkurs. Hun beskriver norskopplæringen som veldig positiv, da hun i tillegg til å lære norsk, fikk også muligheten til å bli bedre kjent med byen hun bodde i. Denne type opplæring ga henne altså en tilhørighetsfølelse, hun lærte å kjenne byen sin i allerede veldig ung alder, bli vant til den og kanskje også bli tryggere på den.

*Språket er veldig viktig for utlendinger. Hvis du ikke lærer deg språket, så kan du ikke bidra i samfunnet, du finner ikke venner eller kompiser (Hassan)*

Ifølge Hassan er språk grunnsteinen for å kunne bli integrert i et samfunn. Dersom dette mangler, vil man ikke kunne få seg venner eller kunne bidra med noe som helst. Jeg antar at språk er i hans øyne grunnleggende også når det kommer til arbeid. Slik jeg oppfatter det, mener Hassan at språk er viktig for å ta i bruk de forståelsesmåtene og logikkene som er nødvendig for å samhandle med andre, og at språk er nødvendig for å ha tilgang til bestemte posisjoner i samfunnslivet, som for eksempel i arbeidslivet og sosialt liv for øvrig. Språkkunnskap gjør det altså mulig å delta og bidra i samfunnet.

Undervisning i norsk med samfunnskunnskap for voksne innvandrere er en sentral komponent i norsk integreringspolitikk (Andenæs 2010:216). Språkopplæring er et nødvendig tiltak for at den enkelte innvandrere skal kunne være likestilt med norske borgere når det kommer til rettigheter og plikter (ibid. s.217). Språk handler om å utøve medborgerskap og deltakelse i samfunnslivet og det har en sentral plass på alle samfunnsområdene, både det sosiale og det personlige. Som vi har sett, har kunnskapen om det norske språket hatt en stor betydning for informantene mine i forbindelse med å framstille seg som mer selvsikre, hardtarbeidende og kanskje mindre usikre.

## **Oppsummering**

I dette kapitlet har vi sett på hvordan mine informanter framstiller seg som hardtarbeidende og selvsikre mennesker. De legger vekt på hvordan det å være i arbeid har gitt dem bedre selvtillit og mestringfølelse. Arbeid handler ikke bare om økonomi, men også om noe mer: det er tidsfordrivende og det gir muligheten til å være i kontakt med andre mennesker og praktisere det norske språket som ikke alle snakker hjemme. Arbeid oppfattes som veldig positivt for informantene mine da noen har gjennom jobben som butikkmedarbeider fått mer selvtillit, andre har innsett at de kan få til noe, at de kan være selvstendige og de har lært grunnleggende ting som språk og arbeidsregler. Det snakkes også fram en stor egeninnsats, forbundet med å ha jobbet hardt og virkelig vist stor arbeidsvilje. Informantene mine snakker seg fram på en annen måte enn det vi så i det forrige kapitlet: her understreker de en verdighetsposisjon, hvor de er til å stole på og ønsker å gjøre noe med livet. De har flyttet fokus fra den usikre tilstanden vi så tidligere og framstår her som meget arbeidsvillige og hardtarbeidende. De snakker seg altså fram som verdige mennesker som har klart å oppnå noe. Kanskje det er på denne måten at informantene mine integrerer seg?

## Kapittel 7 Avslutning: Alltid innvandrer?

I denne masteroppgaven har jeg sett på hvordan butikkmedarbeidere med innvandrerbakgrunn erfarer integrering.

Jeg skal i dette avslutningskapittelet forsøke å samle trådene fra de foregående analysekapitlene og se på de funnene jeg har gjort gjennom de syv kvalitative intervjuene. Kunnskapen jeg har fått gjennom intervjuene er i stor grad basert på mine informanters erfaringer med å være arbeidstakere i dagligvarebransjen.

I mitt første analysekapittel *Om å bli arbeidstaker* tok jeg for meg hvordan informantene mine ble arbeidstakere i dagligvarebransjen og hvilken stilling de har. På bakgrunn av det informantene mine fortalte meg har jeg analysert fram en suksessfortelling om hvordan de klarte å komme i arbeid.

Som vi har sett ble fem informanter arbeidstakere etter å ha vært på arbeidstrening, et tiltak som skal være en introduksjon til arbeidslivet og som skal foregå i ordinært arbeidsliv. Ingen av dem hadde relevant arbeidserfaring og for de fleste av dem, var dette deres første arbeidserfaring. To av fem informanter fikk fast ansettelse (men ikke 100% stilling), mens de andre tre ble deltidsansatt. Blant de jeg har intervjuet er det kun to stykker som fikk jobb på ordinær måte og begge hadde arbeidserfaring fra tidligere.

Tidligere forskning viser at dagligvarebransjen kan fungere som en inkluderingsarena av flere grunner: det stilles ikke store krav til formelle kvalifikasjoner eller omfattende arbeidserfaring og det legges vekt på læring gjennom praktisk arbeid (Steen Jensen og Nergaard 2017:5). Dette stemmer godt overens med mine funn da de aller fleste informantene mine fikk jobb uten å ha relevant arbeidserfaring eller formelle kvalifikasjoner.

Informantene mine er eksempler på hvordan arbeidsrettede tiltak kan ha positiv effekt ved at de fører til ansettelse, men de kan også peke mot at de resulterer i små stillinger. Selv om informantene mine presenterte en solskinnshistorie om hvordan de fikk jobb fant jeg en viss grad av usikkerhet knyttet til midlertidige stillinger og varierende arbeidstider. Ingen av de jeg intervjuet har en 100% stilling og alle har varierende arbeidstider og arbeidsdager. I varehandelen er det nemlig utstrakt bruk av ekstrahjelp- og deltidsstillinger som vil ofte henge sammen med manglende arbeidstidsplanlegging, men handler også om å holde lønnskostnadene nede (Saltkjel og Røed Steen 2017:28). De arbeidsvilkårene informantene mine har viser stor grad av uforutsigbarhet og manglende mulighet til å planlegge hverdagen, noe som kjennetegner mange butikkmedarbeidere innenfor bransjen.

I andre analysekapittel *Innvandrere: ny og usikker*, så jeg på hvordan informantene bruker bestemte diskurser for å innta en bestemt identitet som ny, usikker og utrygg. Her ser jeg nærmere på de utfordringene informantene mine har møtt og fortsatt møter på særlig i forbindelse med språkkunnskaper. Språk representerer

en viktig diskurs for å markere forskjellen mellom to grupper som informantene mine setter opp mot hverandre: innvandrere og nordmenn. Flere informanter bruker denne diskursen for å forklare de utfordringene de møter på i jobben som omfatter ansikt til ansikt kontakt med både kunder og kolleger. I noen tilfeller snakker de åpent om hvordan de er en del av «innvandrer-kategorien».

I tillegg til dette, forteller noen informanter om hvordan deres arbeidsplass er en arena som gir innvandrere muligheten til å samhandle med andre og praktisere det norske språket. Når man jobber i butikk er man hele tiden i kontakt med andre og for informantene mine, har dette gitt dem muligheten til å praktisere språket. På den andre siden viser informantene mine også hvor hektisk butikkjobben er og at det ikke alltid er mulig å snakke med kollegene i arbeidstiden.

Når det kommer til integrering er dette et problematisk begrep som er vanskelig å definere. To informanter klarte ikke å gi en klar definisjon på begrepet. Andre snakket hovedsakelig om hvordan integrering handler om å lære språket, jobbe og tilpasse seg det nye landet. Flere la vekt på hvordan de ikke ville definere seg integrert da de har en annen kulturell bakgrunn. Kultur ble altså brukt som en diskurs for å markere skillet mellom sin egen og nordmenns bakgrunn.

I tredje analysekapittel *Mestringsfølelse og egeninnsats*, så jeg på en annen subjektposisjon som informantene mine inntar når de bruker bestemte diskurser. Disse diskursene handler hovedsakelig om de positive tingene informantene mine har fått gjennom det å være i arbeid og de blir brukt for å framstille seg som meget hardtarbeidende og initiativrike. Butikkjobben har altså påvirket informantene mine positivt og den har gitt dem verdighet. De føler at de gjør noe positivt, at de bidrar og de har på denne måten fått bedre selvtillit og føler seg mer selvstendige. Den selvtilliten informantene mine har fått har også bidratt til større tilhørighetsfølelse og trygghet i et samfunn som i utgangspunktet er veldig forskjellig fra det de kommer fra. Også i dette kapittelet snakkes det mye om hvordan arbeid handler om å samhandle med andre, lære mer om det norske samfunnet og om språket.

I det som følger ønsker jeg å se nærmere på og drøfte tre viktige poeng som står sentrale for informantene mine når det kommer til integrering: arbeid, språkkunnskap og kunnskap om det norske samfunnet.

## **Arbeid**

Ahmed og Pablo var de informantene som snakket mest om hvordan arbeid gir dem muligheten til å lære flere ting, som arbeidsregler og hvordan skattesystem og arbeidssystemet i Norge fungerer. Det virker som at dette ikke var noe de visste på forhånd, men som de fikk lære gjennom jobben. Jeg skal her ta utgangspunkt i følgende spørsmål som jeg stilte dem: Er arbeid viktig for å oppleve seg selv som en del av samfunnet?



*Det er veldig, veldig viktig fordi når du har en jobb så kan du integreres i det norske samfunnet, man kan forstå hvordan det norske arbeidssystemet er, man kan forstå hvordan man skal betale skatt, det blir bedre! (Ahmed)*

Ifølge Ahmed er det veldig viktig å være i arbeid. Han nevner flere ting her: hvordan lønnsarbeid kan bidra til integrering, hvordan det kan føre til større forståelse og kunnskap om det norske arbeidssystemet og at arbeid gir muligheten til å forstå hvordan man skal betale skatt. Ahmed hadde bodd i Norge i kun to år da han begynte som butikkmedarbeider og han hadde aldri vært i arbeid før. Når han sier at arbeid er viktig for å lære mer om det norske arbeidssystemet, snakker han ut av egen erfaring, altså at jobben hans har bidratt til å få innsikt i hvordan ting, relatert til arbeid, fungerer i Norge. Han er ung og relativ ny i Norge, og han hadde kanskje ingen kunnskap om hvordan de norske arbeidsforholdene og skattesystemet fungerte før han begynte å jobbe. I hans øyne blir arbeid en slags forutsetning for integrering: arbeid bidrar til kunnskap om arbeidssystemet og det er igjennom en jobb at “utlendinger” kan integreres i samfunnet. Det virker som at denne type kunnskapen kan gjøre livet enklere i et land som man ikke kjenner så godt. Pablos syn har mye til felles med det Ahmed sa:

*Ja, det er veldig, veldig viktig. Jobber du da er du integrert, da vet du hvordan systemet fungerer, da forstår du hvordan Norge fungerer og da er du en del av det (Pablo)*

Akkurat som Ahmed, snakker Pablo om “systemet”, noe jeg tolker som arbeidssystem. I hans øyne bidrar kunnskapen man får gjennom en jobb til samfunnsinkludering ved at den tilfører forståelse over det norske samfunnet, noe som gjør deg til en del av det. Både Ahmed og Pablo mener altså at lønnsarbeid bidrar til integrering, men på to forskjellige måter: Ahmed sier at man kan integreres gjennom det å ha en jobb, mens Pablo tar dette et steg videre, i den forstand at det å være i arbeid betyr at man allerede er integrert, fordi det medfører kunnskap om Norge og det norske systemet. Det Pablo sier er altså at hvis man er i jobb så er man automatisk integrert, i motsetning til Ahmed som sier at arbeid kan føre til integrering. Pablo legger til en viss grad større vekt på denne kunnskapen enn det Ahmed gjør, fordi i hans øyne bidrar den til større forståelse om Norge, noe som gjør deg til en del av samfunnet.

Som vi har sett er arbeid viktig for informantene mine, ikke bare for økonomiske hensyn, men også for at de skal kunne føle seg som aktive bidragsyttere til samfunnet.

På den nasjonale integreringskonferansen 2018 viste arbeids- og sosialminister Anniken Hauglie til den demografiske utviklingen og behov for at flere er i jobb og står lenger i jobb for flere grunner: styrke velferdsstaten, motvirke sosiale forskjeller, økt mobilitet for barn og unge og fordi arbeidsplassen representerer

en viktig sosial arena (Den nasjonale integreringskonferansen 2018, rapport s. 28).

Midtbøen og Rogstad (2012) skriver at etniske minoriteter skal integreres i samfunnet gjennom arbeidslivet, da produktivt arbeid anses å ha positive effekter for deltakelse på flere sosiale arenaer. Allikevel er arbeidsledigheten høyere blant etniske minoritetsgrupper enn hos majoritetsbefolkningen i Norge. Det finnes flere årsaker til dette, blant annet diskriminering i ansettelsessituasjoner, som vanskeliggjør tilgangen personer med etnisk minoritetsbakgrunn har til arbeidsmarkedet (Midtbøen og Rogstad 2012:34). Mennesker besitter ulike strukturelle muligheter i arbeidsmarkedet og det er tydelig at minoriteter er konsentrert i bestemte deler av arbeidsmarkedet.

Informantene mine ser på arbeidsplassen som en viktig arena for sosial samhandling ved at de får muligheten til å gjøre noe nyttig, det gir dem inntekt og det er der de får muligheten til å være i kontakt med nordmenn. Ett spørsmål i intervjuguiden min omfattet bakgrunnen av mine informaners venner. Alle informantene mine har utenlandske venner og da gjerne med samme etniske bakgrunn som deres egen. Dette kan forklare hvorfor informantene mine legger så mye vekt på hvordan deres arbeidsplass gir dem muligheten til å samhandle med nordmenn og forbedre språkferdighetene.

Til tross for at jobben informantene mine har er hektisk og preget av usikkerhet i forbindelse med manglende arbeidsplanlegging, viser de stor takknemlighet over at de har en jobb å gå til, fordi som flere sier, handler ikke arbeid bare om økonomi, men det er først og fremst en verdifull inngang til kontakt med nordmenn. Denne kontakten er grunnleggende for å kunne oppnå integrering og særlig for den muntlige språkinnlæringen.

## **Språkkunnskap**

*Språk og kultur er viktig for en utlending. Du skal tilbringe livet ditt i det landet, så du må lære språk, kultur, du må lære alt om samfunnet (Hassan)*

Hassan snakker først og fremst om hvordan språk og kultur er grunnleggende for utledninger og sier videre at man må lære “alt” om det samfunnet man lever i. Dette kan omfatte kunnskap om flere ting, men det virker som at kultur og språk er noe som må ligge til grunn før man kan lære om andre ting og for å kunne bli en del av samfunnet. Denne kunnskapen er grunnleggende for å kunne tilbringe livet i et samfunn som er veldig annerledes fra det man er vant til.

Som jeg nevnte i forbindelse med oppsummeringen av de tre analysekapitlene er språk noe som står sentralt for mine informanter. Det tar tid å lære et språk og derfor kan botid ha betydning for hvordan norskferdighetene er. Informantene mine bruker språk både i forbindelse med identiteten som «ny og usikker» og da for å markere forskjellen mellom innvandrere og nordmenn, men også for å

framstille seg som «selvsikre og hardtarbeidende» når de snakker om mestring og egeninnsats. Det å praktisere norsk og lære mer fører til mestringsfølelse og det bidrar positivt.

Norsk er ifølge kunnskaps- og integreringsministeren Jan Tore Sanner den viktigste suksessfaktoren for å bli godt integrert i det norske samfunnet (Den nasjonale integreringskonferansen 2018, rapport). Blant informantene mine er det stor enighet om hvordan språk spiller en sentral rolle for å bli integrert. Hvis språket var i starten noe som markerte skille mellom dem og nordmenn og som opplevdes som utfordrende, virker det som at det er gjennom forbedret språkferdigheter og mestring av språket at de beveger seg i retning av integrering. Gjennom butikkjobben har de fått muligheten til å praktisere og lære språket bedre og dette representerer et viktig skritt for å kunne bli en del av det norske samfunnet.

### **Kunnskap om det norske samfunnet**

Jeg ønsker nå å trekke tråden tilbake til det Ahmed og Pablo sa om hvordan kunnskap om samfunnet kan bidra til integrering. Som vi har sett tidligere, så mener både Ahmed og Pablo at arbeid er grunnleggende for å bli integrert i det norske samfunnet fordi det er igjennom arbeidsplassen at de har fått en grunnleggende kunnskap om Norge og det norske arbeidssystemet.

*Veien som tegnes opp i retning av integrering, hva som skal til for å bli del av det norske samfunnet, er gjerne: innlæring av språk/samfunnskunnskap - lønnsarbeid - integrering (Bråten og Steen-Jensen 2018:18)*

Ifølge dette skal språkkunnskap og samfunnskunnskap ligge til grunn før man kan få en jobb og deretter bli integrert i samfunnet. Hverken Ahmed eller Pablo har denne oppfatningen, fordi i deres øyne starter veien til integrering med en jobb, som fører i sin tur til kunnskap om språk og samfunn. Begge er altså enige om at alt starter med en jobb fordi dette gir muligheten til å lære ting om samfunnet og arbeidssystemet, noe de ikke hadde noe kunnskap om før de begynte å jobbe. De har deretter to forskjellige syn: ifølge Ahmed kan arbeid og kunnskapen man har fått gjennom dette føre til integrering, mens for Pablo blir man automatisk en del av samfunnet bare ved å ha fått en bestemt type samfunnskunnskap gjennom arbeid.

Hvorfor har ikke Pablo og Ahmed samme forståelse som den beskrevet av Bråten og Steen Jensen (2018) i Fafo-rapporten når det kommer til integrering? Det er viktig å ha i bakhodet at både Ahmed og Pablo var tidligere tiltaksdeltakere, de var altså i praksis før de fikk jobb og ingen av dem hadde bodd lenge i Norge før de ble utplassert på tiltak i butikkene der de i dag er ansatt. Begge hadde svært lite norskkunnskaper og ingen av dem hadde jobbet i butikk før. Jeg antar at de hadde heller ingen kunnskap om hvordan arbeidssystemet i Norge fungerte før de

begynte å jobbe. Dette kan forklare hvorfor Ahmed og Pablo mener at alt starter med en jobb. De legger stor vekt på at det er igjennom jobben at de har lært praktiske ting om det norske samfunnet, alt fra arbeidsregler og skatt til språk og kultur. Jobben som butikkmedarbeider har gitt dem muligheten til å være i kontakt med andre mennesker, både utenlandske og norske, og det er slik de har fått en viktig kunnskap om det norske samfunnet. Butikkjobben har gjort dem mer bevisst på hva som skal til for å bli en del av det norske samfunnet. Deres vei i retning av integrering startet nemlig med å komme seg inn på arbeidsmarkedet, som i sin tur ga dem den kunnskapen de manglet for å bli integrert i det norske samfunnet.

## **Tanker om integrering**

I forbindelse med IMDi's "Integreringsbarometer" for 2018 ble folk spurt om hvilke faktorer må til for at innvandrere skal være godt integrerte:

Gode norskkunnskaper (96 prosent), Ha arbeid (95 prosent), Dele grunnleggende verdier i det norske samfunnet (89 prosent), Ha norske venner (81 prosent), Ha barna i barnehage (79 prosent) (IMDi 2018:5)

Som vi kan se, er det gode norskkunnskaper og arbeid som fremstår som den viktigste faktoren i denne undersøkelsen som ble utført i et representativt utvalg på over 3000 personer i november 2017 (IMDi 2018). Dette stemmer overens med mine egne funn, men når det kommer til å dele grunnleggende norske verdier, ha norske venner og ha barna i barnehage er dette noe som ble aldri tatt opp som et tema av mine informanter.

Flere av mine informanter uttrykte hvor viktig arbeid er for å kunne bli en del av det norske samfunnet og Ahmeds forslag til hvordan man kan oppnå dette var:

*Det er mange utlendinger i denne byen, hvis man ga dem litt jobb, så blir de integrert i det norske systemet og det er bra! Du studerer jo dette og det er veldig viktig og bra, lykke til! Og tenk på dem (Ahmed)*

Ahmeds forslag om at arbeid kan bidra til integrering, og at jeg bør hjelpe til med dette, festet seg hos meg med et smil. Det hadde vært så enkelt om alle kunne komme rett i arbeid for å kunne bli en del av det norske samfunnet. Slik er det dessverre ikke, men det er klart at arbeid er en av de grunnleggende elementene som kan bidra til integrering. I dette sitatet ser vi at Ahmed legger hovedansvaret for integreringen hos myndighetene og samfunnet, ved at de skal sørge for å gi arbeid til nyankomne. Et interessant tema for et nytt prosjekt kunne være å se på de forslagene innvandrere kommer med dersom de hadde ansvaret for integreringen.

Det diskuteres innenfor politikken hva som skal til for at integrering skal lykkes og som jeg nevnte i innledningskapittelet legger myndighetene hovedansvaret for integrering hos innvandrerne selv. De skal gjøre den største, viktigste og tyngste delen av jobben for å bli integrert.

Når jeg spurte mine informanter om integrering, snakket de først og fremst om hvordan det handler om å tilpasse seg, jobbe og lære språket. For at dette skal være mulig må vi, eller samfunnet, legge til rette slik at alle, uansett bakgrunn, får muligheten til å bruke sine ressurser i arbeids- og samfunnsliv. Dette er kanskje lettere sagt enn gjort, men det er strengt nødvendig for å finne den beste måten å leve sammen på. Integrering handler om å skape mulighet til å bli en del av et fellesskap på tvers av etnisitet. For å kunne bli medlem av et “nytt” fellesskap, er det viktig for informantene mine å ha kjennskap til språk og samfunn, noe de kan lære mer om gjennom en arbeidsplass hvor de er i kontakt med nordmenn. Jeg vil i tillegg si at integrering handler om noe mer enn praktiske ferdigheter som språk og kunnskap om samfunnet. Det handler om å bli sett og anerkjent for den man er og det man gjør. Gjennom arbeid får man muligheten til å utvikle relasjoner og bli inkludert i et fellesskap og ikke minst, få en mestringsfølelse som kan gjøre hverdagen bedre.

## Litteraturliste

Agedal, S. (2013). *Oss og de – eller vi?* Forestillinger om innvandring og norskhet blant elever i den videregående skole. Trondheim: Institutt for tverrfaglige kulturstudier, NTNU

Andenæs E. (2010). «Nok norsk» til å være «norsk nok»? Språk, arbeidsliv og likestilling. I A-J. Berg, A. B. Flemmen & B. Gullikstad (red.), *Likestilte norskheter. Om kjønn og etnisitet*. Trondheim: Tapir Akademisk Forlag

Braun, V. og V. Clarke (2006): Using thematic analysis in psychology, *Qualitative Research in Psychology*, 3:2, 77-101

Bråten, B. & Steen Jensen, R. (2018). *Inkludering og mangfold i Rema 1000. Sluttrapport*. Fafo-rapport 2018:09. Hentet fra: <https://www.fafo.no/index.php/zoo-publikasjoner/fafo-rapporter/item/inkludering-og-mangfold-i-rema-1000-sluttrapport>

Dzamarija, M. T. (2008). Definisjoner og betegnelser i innvandrersstatistikken: Hva skal «innvandreren» hete? Samfunnsspeilet 4/2008. Hentet fra: <https://www.ssb.no/a/samfunnsspeilet/utg/200804/ssp.pdf>

Edley, N. (2001). Analysing Masculinities: Interpretative Repertoires, Ideological Dilemmas and Subject Positions. I M. Wetherell, S. Taylor & S. J. Yates (red), *Discourse as Data. A Guide for Analysis* (s.189-229). London: Sage Publications.

Eriksen, T. H. (1999): *Kulturterrorisme. Et oppgjør med tanken om kulturell renhet*. Oslo: Spartacus Forlag

Fuglerud Ø. (2017): *Migrasjonsforståelse. Flytteprosesser, rasisme og globalisering*. Oslo: Universitetsforlaget

Gullestad, M. (2002): *Det norske sett med nye øyne. Kritisk analyse av norsk innvandringsdebatt*. Oslo: Universitetsforlaget

Gullikstad B. & Forseth U. (2005). Kjønn som effekt – kundemøter som emosjonell og kjønn arena. I F. Nyeng og G. Wennes (red.), *Kan organisasjoner føle?* Oslo: Cappelen Akademisk forlag

Hagelund, A. & Loga, J. (2009). *Frivillighet, innvandring og integrasjon. En kunnskapsoversikt*. Hentet fra: <https://brage.bibsys.no/xmlui/handle/11250/177672>

IA – avtalen 2014-2018. Hentet fra:

[https://www.regjeringen.no/no/tema/arbeidsliv/arbeidsmiljo-og-sikkerhet/inkluderende\\_arbeidsliv/ia-avtalen-2014-18/IA-avtalen-2014-2018/id752432/](https://www.regjeringen.no/no/tema/arbeidsliv/arbeidsmiljo-og-sikkerhet/inkluderende_arbeidsliv/ia-avtalen-2014-18/IA-avtalen-2014-2018/id752432/)

Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi). Integreringsbarometeret 2018. Hentet fra:

<https://www.imdi.no/om-imdi/rapporter/2018/integreringsbarometeret-2018/>

Jensen, R. S. & Nergaard, K. (2017). *Varehandel som inkluderingsarena. Rekruttering, opplæring og arbeidstrening*. Fafo-rapport 2017:25. Hentet fra:

<https://www.fafo.no/index.php/zoo-publikasjoner/fafo-rapporter/item/varehandelen-som-inkluderingsarena>

Jørgensen, M.W. & Phillips L. (2013). *Diskursanalyse som teori og metode*. Fredriksberg: Roskilde Universitetsforlaget

Kristensen, G. K. & Ravn, M. N. (2015). The voices heard and the voices silenced: recruitment processes in qualitative interview studies. *Qualitative Research*, 15 (6), 722-737.

Midtbøen A. H. & Rogstad J. (2012). *Diskriminerings omfang og årsaker. Etniske minoriteters tilgang til norsk arbeidsliv*. Rapport 2012:1. Institutt for samfunnsforskning.

NOU 2012:6 (2012). *Arbeidsrettede tiltak*. Hentet fra:

<https://www.regjeringen.no/contentassets/f2ce6d22c3914e7b89d15db41285cf85/no/pdfs/nou201220120006000dddpdfs.pdf>

NOU 2017:2 (2017). *Integrasjon og tillit - Langsiktige konsekvenser av høy innvandring*. Hentet fra:

<https://www.regjeringen.no/contentassets/c072f7f37da747539d2a0b0fef22957f/no/pdfs/nou201720170002000dddpdfs.pdf>

Regjeringen.no Stortingsmelding 30 (2015-2016) *Fra mottak til arbeidsliv – en effektiv integreringspolitikk*. Hentet fra

<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-30-20152016/id2499847/>

Regjeringen.no. Den nasjonale integreringskonferansen 2018, rapport. Hentet fra:

<https://www.regjeringen.no/contentassets/c0fe8c9fad0b455d8857cd387024e34c/rapport-fra-den-nasjonale-integreringskonferansen2018.pdf>

Riessman, Cathrine Kohler (2008): *Narrative Methods for the Human Sciences*. Los Angeles, London: SAGE Publication

Saltkjel, T. & Røed Steen, J. (2017). *Arbeidsrettede tiltak. Oversikt og erfaringer fra varehandelen*. Fafo-rapport 2017:28. Hentet fra: <https://www.fafo.no/index.php/zoo-publikasjoner/fafo-rapporter/item/arbeidsrettede-tiltak-3>

Statistisk sentralbyrå (SSB). Sysselsetting blant innvandrere, registerbasert. Hentet fra: <https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/statistikker/innvregsys/aar>

Staunæs, D. & Søndergaard, D. M. (2005). Intervju i en tangotid. I Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (red.), *Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv*. København: Hans Reitzels Forlag.

Sørensen, A. S., Høystad, O. M., Bjurström, E. & Vike, H. (2008). *Nye Kulturstudier*. Oslo: Spartacus Forlag AS

Sørevik, T. N. (2011): *Kulturelle forståelser av begrepet "innvandrere"*. En analyse av IMDis rapporter om mangfold i heleide statlige virksomheter. Trondheim: Institutt for tverrfaglige kulturstudier, NTNU

Thagaard, Tove (2013): *Systematikk og innlevelse: En innføring i kvalitative metoder*. Bergen: Fakkbokforlaget

Wetherell M., Taylor S. & Yates S. J. (2001). *Discourse Theory and Practice*. London: Sage Publications.

Wifstad K., Bull Jenssen T., Stemland Eide L., Grünfeld L. A. & Skogli E. (2018). *Konkurranse i dagligvaremarkedet*. Menon-Publikasjon nr. 33/2018. Hentet fra: <https://www.menon.no/wp-content/uploads/2018-33-Konkurranse-i-dagligvare.pdf>



## Vedlegg 1: Informasjonsbrev/samtykkeerklæring

### **Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjektet**

*«Hvordan erfarer arbeidstakere med innvandrerbakgrunn integrering?»*

#### **Bakgrunn og formål**

Jeg skal skrive en masteroppgave ved Instituttet for tverrfaglige kulturstudier på NTNU Trondheim. Temaet jeg ønsker å skrive om er integrering og jeg er interessert i å få mer kunnskap om innvandreres erfaringer og forestillinger om arbeid og samfunnsinkludering.

Utvalget skal trekkes ved å benytte nettverket mitt i dagligvarebransjen, da jeg har kontakter innenfor denne bransjen. Deltakerne er ansatte med innvandrerbakgrunn som jobber som butikkmedarbeidere i dagligvarebransjen.

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

Datainnsamlingen gjøres via personlig intervju. Spørsmålene vil omhandle dine erfaringer og forestillinger omkring arbeidsplass, arbeidsoppgaver, forhold til andre ansatte, forhold til kundene, sosiale aktiviteter og integrering. Lederen din kommer ikke til å få den informasjonen du deler, det er kun jeg som har tilgang til den, og den skal registreres gjennom lydopptak og notater på ark. Intervjuet vil vare cirka 1 time og det skal foregå hvor og når det passer deg.

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

Alle personopplysninger vil bli behandlet konfidensielt. Det er kun jeg som har tilgang til personopplysningene og datamaterialet, som sammen med opptak, skal lagres på en minnepinne som kun jeg har tilgang til. Personopplysningene skal lagres på en sikker måte.

Deltakerne vil ikke kunne gjenkjennes i publikasjonen da personopplysninger anonymiseres.

Prosjektet skal etter planen avsluttes senest 31.05.2019. Ved prosjektslutt skal alt datamaterialet slettes.

### **Frivillig deltakelse**

Det er frivillig å delta i studien, og du kan når som helst trekke deg uten å oppgi noen grunn. Dersom du trekker deg, vil alle opplysninger om deg bli slettet.

Dersom du ønsker å delta eller har spørsmål til studien, ta kontakt med Veronica Paverani (prosjektleder), telefonnummer 98156901 eller Berit Gullikstad (veileder), telefonnummer 73590218.

Studien er meldt til Personvernombudet for forskning, NSD - Norsk senter for forskningsdata AS.

### **Samtykke til deltakelse i studien**

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

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

## **Vedlegg 2: Intervjuguide**

Jeg presenterer meg selv og forklarer formål med intervjuet. Jeg prøver å skape en hyggelig atmosfære og spør videre om alder, etnisitet, annen info og hvordan hvilke omstendigheter han/hun kom til Norge.

### **1. Arbeidserfaring**

Hvordan fikk du denne jobben? Kan du fortelle meg hva du gjorde for å få jobben?

Er dette din første butikkjobb eller har du jobbet i butikk før?

Hvor lenge har du jobbet her?

### **2. Arbeidsoppgaver**

Kan du fortelle meg om en vanlig arbeidsdag for deg? ( gjerne fortell om arbeidstid, oppgaver, pause, hvordan du jobber med de andre ansatte og forhold til kundene

Hva er dine arbeidsoppgaver?

Gjør du oppgaver som bare du gjør? Eller gjør du de samme oppgavene som de andre ansatte gjør?

Hva er viktig for deg å legge vekt på jobben? (i forhold til selve oppgavene du gjør, i forhold til kundene og de andre ansatte)

### **3. Arbeidsvilkår**

Hvilken stilling har du? Deltid, fast, tilkallingsvikar?

Hvor lenge jobber du hver dag?

Jobber du dag eller kveld?

Har du faste arbeidsdager og arbeidstider?

Får du ferie når du selv vil? Får du ferie med lønn?

Pleier du å bli ringt opp dersom det er en ledig vakt?

Kan du bytte vakt dersom du ikke kan jobbe?

Jobber du hverdag eller helg?

Hvordan er det å jobbe i helgene i forhold til hverdager? Er det noen forskjeller?

Har du bedre tid å snakke med kollegaene dine når du er på jobb om kvelden?

Er du fornøyd med lønna di?

Vet du om du har omtrent samme lønn som de andre?

#### **4. Forhold til de andre ansatte**

Hvordan var det å begynne her? Kan du fortelle meg om din første arbeidsdag her: Hva skjedde, hvem tok i mot deg, ble du presentert for de andre ansatte?

Fikk du opplæring av noen av de andre ansatte?

Hva gikk opplæring ut på?

Var det noen timers opplæring eller lengre tid?

Synes du at du kan spørre hvis det er noe du lurer på eller ikke får til? Hvem spør du helst da?

Er det noen du har god kontakt med?

Hvis du opplever at noe er feil, hva gjør du da? Sier du ifra?

Bli du lyttet til og tatt på alvor når du sier noe?

Hvis du synes at noe kan gjøres på en annen måte, kan du foreslå det? Synes du at du blir hørt da?

Er det noen oppgaver som du gjør sammen med andre?

Er det andre som bestemmer hva du skal gjøre?

Hvordan blir du behandlet av de andre ansatte? Er det vanskelig å snakke med dem?

Er det flere ansatte med innvandrerbakgrunn her?

Har du mer kontakt med dem enn de “norske”?

Hvordan er arbeidsmiljøet her? Ler dere mye, tuller og fleiper med hverandre?  
Har du opplevd noen konflikter på jobb mellom de andre ansatte?

## **5. Forhold til leder**

Hvordan er forholdet ditt til lederen din? Snakker du noen gang med han? Eller snakker du med han bare for å høre hva du skal gjøre?

Er lederen en person du kan gå til hvis du synes noe er vanskelig, for eksempel en ubehagelig opplevelse med en kunde eller med en annen ansatt?

Føler du at lederen er på samme måte overfor deg som de andre ansatte?

Sier du ifra til han dersom det er noe du føler ikke er riktig?

## **6. Forhold til kundene**

Hvilken opplæring fikk du med tanke på kundebehandling?

Hvordan er forholdet ditt til kundene som handler her? Snakker du med dem når de handler? Liker du å jobbe med kunder?

Hvordan opplever du at kundene er?

## **7. Sosiale aktiviteter**

Møter du kollegaene dine utenom arbeidstid?

Har dere lønningspils, temafester eller julebord?

Blir du invitert på slike aktiviteter? Hvis ja, deltar du? Hvis nei, hvorfor ikke?

## **8. Integrering**

Hva gir det deg å være i arbeid? Er det viktig for deg? Og hvorfor er det viktig for deg? Handler det om økonomi eller noe mer?

Er dette et sted der du får kontakt med andre mennesker?

Har du fått deg noen venner gjennom denne jobben?

Hvem er vennene dine? Norske eller ikke-norske?

Hva har du lært av denne jobben?

Er du glad for å ha en jobb å gå til? Hvorfor?

Synes du at du er en del av fellesskapet på denne arbeidsplassen? Hvis ja, kan du si hvorfor du opplever det slik? Hvis nei, hvorfor?

Integrering er et ord som brukes ofte om folk som har kommet til Norge. Er det et ord som du vil bruke om din situasjon? Hva tenker du om det?

Er arbeid viktig for å oppleve seg som en del av samfunnet?

Hvis du skal forklare hva ordet integrering betyr, hva vil du si da?

## **Konklusjon**

Er det noe mer du vil si og fortelle?

**Tusen takk for at tok deg tid til å stille opp til intervju!**

