



**«Jeg er mer enn det du ser»**

*En studie av NAV- veilederes kompetanse i flerkulturell  
forståelse*

Besa Emini  
VID vitenskapelige høyskole  
Stavanger

Masteroppgave  
Master i Interkulturelt arbeid

Antall ord: 24.903  
15.05.2023

**Opphavsrettigheter**

Forfatteren har opphavsrettighetene til oppgaven.  
Nedlasting for privat bruk er tillatt.

## Sammendrag

NAV skal bidra til at flere kommer i arbeid med mål om å skape et inkluderende samfunn og bidra til sosial og økonomisk trygghet. Dette skal favne om alle innbyggere i landet uansett etnisitet, kultur eller religion.

Forskning viser at innvandrere fra ikke-vestlige land er overrepresentert blant befolkningen ellers når det kommer til lav sysselsetting, dårlige levekår og fattigdom. Økt kulturelt mangfold krever også økt kunnskap om og bedre forståelse av flerkulturalitet blant ansatte i NAV. Denne masteroppgaven i Interkulturelt arbeid undersøker hva veiledere i NAV mener skal til av flerkulturell forståelse, for å få til bedre arbeidsrettet oppfølging av innvandrere fra ikke-vestlige land. Oppgaven er en kvalitativ studie med utgangspunkt i semistrukturerte intervjuer av fem veiledere i to forskjellige NAV-kontorer på Østlandet. Det vitenskapelige grunnlaget for studiet er inspirert av trippelhermeneutisk tilnærming.

Utgangspunkt for denne studien har vært diskusjoner rundt kulturelle normer hos innvandrerbefolkningen og mangel på verktøy og kompetanse hos veiledere i NAV, for å få til et godt samarbeid med fokus på brukeren sin situasjon og stemme. Å finne gode løsninger er vanskelig når man ikke har grunnleggende kompetanse om andre kulturer, eller påvirkningen kultur kan ha i samarbeidet mellom veileder i NAV og bruker.

Resultater fra studiet viser at møtet mellom bruker og veileder preges av religion, normer og verdier som brukeren har med seg fra hjemlandet. Dersom veileder mangler flerkulturell kompetanse og forståelse for hvordan få til mestring og arbeidsinkludering til tross for kulturelle utfordringer, fører det til misforståelser og frustrasjon hos begge parter. Funnene i studien viser at det er behov for økt flerkulturell kompetanse hos veiledere i NAV; blant annet økt kunnskap om veiledning av brukere som er utsatt for negativ sosial kontroll, forskjeller mellom normer og verdier i Norge og normer og verdier i ikke-vestlige land, samt kunnskap om kulturelle holdninger til sykdom og arbeid.

Studien gir ikke grunnlag for generalisering fordi det kun er fem NAV veiledere som har fått mulighet til å bidra i undersøkelsen. Likevel viser det seg at det er noen fellestrekk som går

igjen hos alle deltakerne og jeg kan derfor anta at flere kan være enige i meningene som kommer frem i studiet.

## Abstract

NAV is to contribute to more employment. It is an aim to create a more inclusive community, as well as better social and financial security. This is meant to encompass all residents regardless of ethnicity, culture or religion.

Research shows that non-Western immigrants are overrepresented in terms of low employment, poor living standards and poverty in general. Increased cultural diversity demands and increased knowledge and a better understanding of multiculturalism among employees in NAV. This master`s thesis in Intercultural work will investigate what the employees of NAV employees consider to be necessary knowledge about multiculturalism to follow up on non-Western immigrants better concerning work life. The Thesis is a qualitative study based on semi-structured interviews of five counselors from two NAV offices in the eastern part of Norway. The scientific basis for the study is inspired by a triple Hermeneutical approach.

The starting point for this study has been discussions of cultural norms within the immigrant population, combined with NAV counselors` lack of tools and competency, as the basis for good cooperation which focuses on the situation and voice of the NAV user. Finding good solutions is hard when there is lacking competency of other cultures or how culture can affect the cooperation between the NAV counselor and the users of the services.

The results of the study shows that the interactions between users and counselors are affected by religion, as well as values and norms from the user`s country of origin. In cases where the counselor lacks competency in multiculturalism and understanding of how to accomplish coping and work inclusion despite cultural differences, it may lead to misunderstanding and frustration for both parties. The findings of the study indicate that there is a need for increased knowledge of multiculturalism among the counselors at NAV, including increased knowledge of how to counsel users who are exposed to negative social control, differences between Norwegian norms and values and the norms and values of non-Western countries, and knowledge of cultural attitudes towards sickness and work.

The study is not generalized, as there are only five different participants who contributes to its research. Yet there are similarities between the experiences of all the participants, and

therefore I assume that several others might hold the opinions that have emerged in this study.

## Forord

*«Hvis det i sannhet skal lykkes å føre et menneske hen til et bestemt sted, må man først passe på å finne ham der hvor han er og begynne der. Dette er hemmeligheten i all hjelpekunst. For i sannhet å kunne hjelpe en annen, må jeg kunne forstå mer enn ham – men dog først og fremst forstå det han forstår.»»*

Søren Kierkegaard

Dette masterstudiet har vært en kunnskapsreise med mange opp og ned turer underveis i prosessen. Endelig er jeg i mål og har fått mulighet til å oppnå et av drømmene mine. Jeg vil først takke min veileder Geir Johannes Barlaup for støtte, veiledning og lærerike drøftinger.

Jeg vil også takke deltakerne som stilte opp på intervju og delte av sine erfaringer med meg, jeg ønsker også å takke dere for arbeidet dere gjør for innbyggerne som trenger bistand fra NAV.

Linn Belsby og Karoline Stubbrud, jeg ønsker å takke dere fra dypet av mitt hjerte for all tid dere har brukt på å lese og komme med forslag til korrigeringer i oppgaven. Tusen takk!

Jeg ønsker også å takke min teamleder Trude Dokken Johansen som under hele studiet har kommet med konstruktive tilbakemeldinger, gode råd, tilrettelegging og støtte. Du er fantastisk!

Sist, men ikke minst ønsker jeg å takke min mann og mine barn, som har stått ut med meg og min frustrasjon gjennom tre års studie.

Meriton: takk for at du alltid tror på meg, uten deg hadde jeg ikke fått det til.

Lejla og Benjamin: tenk så heldig jeg er som er mor til akkurat dere to, oppgaven er dedikert til dere.

Sarpsborg, mai 2023

Besa Emini

## Innhold

1. Innledning.....	1
1.1 Ikke- vestlige innvandrere- et omdiskutert begrep.....	2
1.2 Motivasjon og bakgrunn for valg av tema.....	2
1.3 Formål med og avgrensninger av studien .....	3
1.4 Tidligere forskning.....	3
1.5 Problemstilling og forskningsspørsmål.....	4
2. Kontekst .....	5
2.1 NAV og veiledere .....	5
2.2 Et kort tilbakeblikk på betydningen av arbeid.....	7
2.3 Likebehandling for alle utenom mindretallet.....	7
2.4 Arbeidsinkudering av innvandrere fra ikke- vestlige land .....	8
3. Teori og vitenskapelige perspektiver .....	10
3.1 Kultur et begrep med flere betydninger .....	10
3.1.1 Kulturforståelse som en påvirkning i veiledningen .....	10
3.1.2 Flerkulturell forståelse og kulturelt mangfold .....	12
3.2 Migrasjon og utfordringer.....	15
3.2.1 Globalisering som bidragsfaktor til stigmatisering.....	16
3.3 Inkluderingskompetanse og integrering .....	17
3.3.1 Intern opplæring om flerkulturell forståelse i NAV .....	18
3.3.2 Veiledning og makt.....	19
3.4 Vitenskapelige perspektiver og forankring.....	20
3.4.1 Hermeneutisk tilnærming .....	20
3.4.2 Trippelhermeneutikk: .....	21
3.4.3 Forståelsens gylne øyeblikk .....	22
4. Metode .....	24
4.1 Valg av metode.....	24
4.1.1 Kvalitativ metode .....	25
4.2. Valg av metode .....	27
4.2.1 Utvalg og antall forskningsdeltakere i studiet .....	27
4.2.2 Semistrukturert dybdeintervju: .....	29
4.2.3 Datainnsamling .....	30
4.3 Etske refleksjoner og validitet.....	33
5. NAV -veileders kompetanse hva angår arbeidsinkudering av flyktninger med ikke-vestlig bakgrunn .....	35
5.1 Presentasjon og analyse av datamaterialet.....	35



5.1.1 Hva handler egentlig flerkulturell kompetanse, om? .....	36
5.1.2 Ansatte i NAVs erfaring fra arbeidet med flyktninger .....	38
2.2 Drøfting.....	43
6. Veilederens opplevelse av hvordan kultur og religion påvirker møter med brukere fra ikke-vestlige land.....	47
6.1 Presentasjon og analyse av datamaterialet.....	47
6.1.1 Veiledernes erfaringer fra praksis .....	47
6.2 Den største kulturelle utfordringen .....	49
6.2.1 Holdninger til sykdom og arbeid .....	51
6.2.2 Endring krever tett oppfølging.....	53
6.3 Drøfting.....	55
7. Veilederes syn på muligheter for forbedringer .....	61
7.1 Presentasjon og analyse av datamaterialet.....	61
7.1 Drøfting.....	63
8. Oppsummering av funn .....	66
9. Konklusjoner og anbefalinger.....	68
9.1 Konklusjon.....	68
9.1.1 Anbefalt kompetanseøkning etter studiets funn .....	69
9.2 Forslag til videre forskning.....	70
Litteraturliste.....	71
Vedlegg 1 .....	75
Vedlegg 2 .....	78
Vedlegg 3.....	79

## 1. Innledning

Et av målene til regjeringens integreringsstrategi kalles integreringsløftet. Regjeringen viser i denne strategien til utfordringer på ulike områder som rammer innvandrerbefolkningen i Norge. Noen av disse utfordringer er lav sysselsetting, kompetansegap og sosiale og kulturelle skillelinjer (Regjeringens integreringsstrategi 2019–2022, s. 4).

I min oppgave ønsker jeg å undersøke hva veiledere i NAV mener at de har behov for av flerkulturell kompetanse, for å få til god arbeidsrettet oppfølging av ikke-vestlige innvandrere.

Tall fra SSB viser at andelen innvandrere fra Afrika (8,6) og Asia (6,1) er overrepresentert blant arbeidsledige selv etter flere års botid i Norge (SSB, 2021). Flyktninger og deres familiemedlemmer utgjorde 31,5 % av befolkningen i 2022 Viken viser statistikk fra IMDi. I Samme år bosatte kommunene i Viken fylkeskommune 220 424 flyktninger (Integrerings- og mangfoldsdirektoratet, 2022).

Friberg & Elgvin (2016) har undersøkt hvordan møtet med NAV former opplevelser av tillit og medborgerskap hos somaliske innvandrere i Norge. Forfatterne konkluderer i sin undersøkelse med at møtet med NAVs tiltaksapparat oppleves som meningsløst, ydmykende og har negative konsekvenser for bruker sin tillit og motivasjon. Årsaken er blant annet at virkemidlene til NAV ikke imøtekommer behovene til somaliske innvandrere. Det tas utgangspunkt i undersøkelsen at somaliske innvandrere er de som har hatt størst utfordringer knyttet til økonomisk og sosial integrasjon i Norge (Friberg & Elgvin, 2016, s. 258).

Somalia kategoriseres som et av ikke-vestlige land, selv om min studie ikke baserer på et spesifikt land eller tiltak i NAV, mener jeg at forfatterens konklusjon er relevant for min oppgave.

## 1.1 Ikke- vestlige innvandrere- et omdiskutert begrep

SSB har gått bort fra å bruke begrepene «vestlige» og «ikke- vestlige land» når de viser til statistikk, eller for å dele opp befolkningen etter landgrupperinger. Denne betingelsen har stadig blitt brukt til å referere til innvandrere, og grupperingen har fått større betydning enn den opprinnelig var tiltenkt. SSB viser til at vestlig og ikke-vestlig har blitt hovedskillet i statistikken og i samfunnsdebatten om innvandring. Når man referer til en innvandrer som ikke-vestlig, har denne status blitt opplevd som en stor belastning, siden begrepet har blitt negativt preget av media og andre aktører som ønsker å løfte frem utfordringene en del mennesker har med å bli integrert i samfunnet (Høydahl, 2008, s.66). Jeg har valgt å bruke ikke-vestlige innvandrere som begrep i studiet, da dette brukes i drøftings-sammenheng i flere NAV-kontorer.

Når jeg refererer til statistikk fra SSB i oppgaven og ikke-vestlige innvandrere, vil det si at jeg etter SSB sin gruppering ser på følgende verdensdeler: Asia, Afrika, Latin Amerika, Oseania utenom Australia og New Zealand og Europa utenom EU/EØS. Gjennom å bruke dette begrepet istedenfor å referere til enkelte verdensdeler tror jeg også at det vil være enklere for forskningsdeltakerne å svare på spørsmål knyttet til kulturforskjeller. Hadde jeg referert i hver enkelt verdensdel i SSBs definisjon av ikke-vestlige land, mener jeg at jeg hadde forvirret deltakerne og gjort det vanskelig å svare på spørsmålene i intervjuene. I vil i studiet ha fokus på Asia og Afrika og refererer til de som ikke-vestlige land, dette da det er denne verdensdelen som oppleves som mest utfordrende når det gjelder forståelse av kultur og normer samt integrering og inkludering.

## 1.2 Motivasjon og bakgrunn for valg av tema

Jeg har selv vært ansatt i NAV i syv år og opplevd at forståelse for andre kulturer fører til en god relasjon mellom bruker og meg som veileder. Jeg har i mitt arbeid lagt merke til at mangel på kulturforståelse bidrar til misforståelser mellom veiledere i NAV og innvandrere fra ikke- vestlige land. I kontoret jeg arbeider ved har vi hatt flere drøftinger knyttet til denne utfordring og jeg har derfor vært meget nysgjerrig på å prøve å finne ut hva veiledere i NAV mener at de har behov for av flerkulturell kompetanse for å lykkes bedre med målgruppen<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Når jeg henviser til målgruppen i oppgaven betyr det brukere med ikke-vestlig bakgrunn i NAV.

### 1.3 Formål med og avgrensninger av studien

Jeg har i dette studiet prøvd å undersøke hva veiledere i NAV mener de har behov for av flerkulturell kompetanse for å få til godt samarbeid og arbeidsrettet oppfølging av innvandrere fra ikke-vestlige land. For å besvare mitt spørsmål har jeg valgt å benytte meg av semistrukturert intervju, metoden tenker jeg vil hjelpe meg å forstå deltakernes tolkning og oppfatning av deres møte med en annerledes kultur i jobbhverdagen. Jeg har valgt å intervju fem NAV-veiledere i to forskjellige kontorer i Østlandet. Anonymiseringen av deltakerne vil jeg ivareta gjennom å merke de med bokstavene A, B, C, D og E når jeg referer eller siterer dem i oppgaven. Jeg har gjennom hele oppgaven prøvd å ha et kritisk blikk på min egen rolle da jeg jobber som flerkulturell rådgiver i NAV. Jeg har derfor vært bevisst på at min erfaring kan påvirke prosessen i oppgaven, dette redegjør jeg nærmere for i kapittel fire.

Et annet valg jeg tok som kunne ha påvirket min oppgave var å ikke intervju brukere av NAV fra ikke-vestlige land. Jeg tenker at deres perspektiv og stemme hadde tilført oppgaven nyttig og relevant informasjon.

Det kan ha hatt betydning for oppgaven dersom jeg hadde intervjuet flere ansatte ved andre NAV-kontorer. Ettersom jeg ikke søker etter å generalisere funnene, mener jeg at valget med antall deltakere ikke er begrensende for studiet.

### 1.4 Tidligere forskning

Det finnes mye forskning på arbeidsrettete tiltak, mål og resultatstyring i NAV. I prosessen oppdaget jeg imidlertid at det er svært lite forskning som er gjort på veiledere i NAV og deres kunnskap om flerkulturell forståelse. I mitt søken fant Iversen (2020) sin forskning knyttet til hvordan NAV ansatte erfarer og vurderer religiøse reservasjoner hos brukere med annen etnisk bakgrunn som jeg mener er meget relevant i mitt studie (Iversen, 2020, s.102).

Forskningene jeg fant med fokus på mitt tema i studiet, var knyttet til ansatte i Barneverntjenesten og helsesektor. Jeg har likevel hatt nytte av flere studier, et eksempel er Riis-Johansen, Halvorsen, Andenæs, & Hammerstad, G. T. (2018) undersøkelse om hvordan interaksjonen mellom brukere i NAV og veiledere oppleves av begge parter. Forfatterne gir oss et innblikk i utfordringer knyttet til kommunikasjon og konkluderer blant annet med at

veiledere bruker sin profesjonelle erfaring og sitt opparbeidede skjønn, for å skape en involverende og konstruktiv samtale, undersøkelsen tar ikke hensyn til etnisitet (Riis-Johansen et al., 2018, s.229).

I studiet skal jeg se nærmere på kulturforståelsen til veiledere i NAV og jeg mener derfor at selv om forskningen ikke er direkte knyttet til mitt spørsmål er det relevant da konklusjonen er at veiledere bruker sin erfaring og skjønn for å få til god kommunikasjon. Dette mener jeg er relevant da jeg tenker at erfaringen til veiledere og hvordan man bruker skjønn i veiledningen, vil påvirke den arbeidsrettede oppfølgingen som gis til mennesker med en annen kultur og bakgrunn, som er målgruppen i studiet. Som nevnt tidligere i oppgaven mener jeg at forskningen til Friberg & Elgvin (2016) også er relevant, men omfatter ikke samme tema jeg ønsker å undersøke. Likevel mener jeg at mye i deres forskning er innom deler av min undersøkelse da forfatterne undersøker innvirkningen av NAVs tiltak, men også tilliten mellom veiledere i NAV og somaliske innvandrere.

### 1.5 Problemstilling og forskningsspørsmål

Problemstillingens hovedfokus er å undersøke hva veiledere i NAV mener at de har behov for av flerkulturell kompetanse for å ivareta målgruppen.

I dette studiet er problemstillingen utformet slikt:

«Hva mener veiledere i NAV at de har behov for av flerkulturell kompetanse, som kan bidra til økt arbeidsinkludering for ikke-vestlige innvandrere som mottar sosialhjelp?»

For å besvare problemstillingen har jeg valgt å benytte meg av følgende forskningsspørsmål som også danner grunnlaget for hovedkapitlene i avhandlingen:

1. Hvilken formell kompetanse har ansatte i NAV og hva slags opplæring får de tilbud om i forhold til arbeidsinkludering av flykninger med ikke-vestlig bakgrunn?
2. Hvordan opplever veiledere at kultur og religion påvirker møter med brukere fra ikke-vestlige land?
3. Hvilke muligheter for forbedringer ser veiledere i NAV?

## 2. Kontekst

### 2.1 NAV og veiledere

En av de største reformene i nyere tid i Norge er NAV-reformen. Kommune og stat skal samarbeide for å levere tjenester til innbyggere. Hovedformålene med NAV - reformen er å:

- å få flere ut i arbeid og aktivitet- og færre på stønader
- å forenkle og tilpasser tjenesten til brukernes behov
- å gi en helhetlig og mer effektiv arbeids- og velferdsforvaltning.

Forslag og mål med en felles etat var blant annet å forhindre at en del brukere ble kasterboller mellom ulike etater (Arbeidsdepartementet, 2017).

Statsforvalteren definerer arbeidet i sosialt arbeid som målrettet arbeid, der saksbehandler jobber for å få folk til å se sine egne muligheter, der man også legger stor vekt på dialog og relasjon mellom veileder og bruker. Arbeidet med behandling av søknader om sosialhjelp reguleres av sosialtjenesteloven. Loven regulerer individuelle tjenester til brukeren og kommunens oppgaver (Statsforvaltaren i Oslo og Viken, 2022).

Sosialtjenestelovens formål er gjeldende til hver tid og §1 første ledd nevner «å fremme overgang til arbeid» som et av hovedformålene med lovverket. Nedenfor ser vi alle formål som er regulert av loven under §1:

- å bedre levekårene for vanskeligstilte
- sosial og økonomisk trygghet for brukere
- fremme overgangen til arbeid
- sosial inkludering
- aktiv deltakelse i samfunnet
- helhetlig og samordnet tjenestetilbud for barn og unge og deres familier
- likeverd og likestilling og forebygge sosiale problemer

(Sosialtjenesteloven, 1993, §1)

Videre ser vi også at tilrettelegging for overgang til arbeid og rett til vurdering av bistandsbehov for å komme i arbeid, også er regulert i Grunnloven og NAV-loven med følgende ledd:

*«Statens myndigheter skal legge forholdene til rette for at ethvert arbeidsdyktig menneske kan tjene til livets opphold ved arbeid eller næring»* (Grunnloven, 1814, §110).

Og i NAV-loven §14 a:

*«Alle som henvender seg til kontoret, og som ønsker eller trenger bistand for å komme i arbeid, har rett til å få vurdert sitt bistandsbehov. Brukere som har behov for en mer omfattende vurdering av sitt bistandsbehov, har rett til å få en arbeidsevnevurdering.»* (NAV-loven, 2006, §14a).

Selv om jeg er klar over at veileder i NAV som jobber med økonomisk stønad som ytelse har en stor del av arbeidsoppgavene knyttet til behandling av søknader, har jeg valgt å ikke gå nærmere inn og definere innholdet i oppgavene. Dette da fokus i min oppgave ligger på flerkulturell forståelse og arbeidsrettet oppfølging. Jeg har etterspurt en konkret stillingsbeskrivelse for veiledere i NAV som jobber med oppfølging av brukere som søker om sosialhjelp, men jeg har dessverre ikke fått respons. Jeg valgte derfor å selv se på ulike utlyste stillinger i NAV.no for å danne meg et bilde av hvilke typer arbeidsoppgaver som er definert i de utlyste stillingene. Mitt mål med søket var å finne ut om arbeidsretting var en del av arbeidsoppgavene til stillingen som var utlyst.

Jeg brukte hele Norge som søkefelt og brukte «veileder NAV sosial» som søkeord. Søket ga meg 208 treff, mange var ikke relatert til det jeg leitet etter, men etter nøye gjennomgang fikk jeg opp noen relevante stillinger. Det skal også nevnes at veiledere i flere NAV kontorer ikke jobber med en spesifikk ytelse i NAV. Man har på seinere tid begynt å jobbe mer på tvers av fagfeltet og veiledere får tildelt brukere etter dato de er født i og ikke ytelse de mottar. Min tanke er at det også er derfor jeg fikk så få relevante stillingsannonser opp, når jeg søkte etter spesifikt veiledere som skal jobbe med sosialhjelp som ytelse. Jeg valgte ut fem ulike stillingsannonser og analyserte kort hva arbeidsgiver var på utkik etter. Hovedoppgaven som opplystes i stillingsannonsen var å behandle søknader om økonomisk sosialhjelp, krav om ansvar for råd - og veiledning og oppfølging innen økonomi som et tredje punkt. Ingen av de fem stillingsannonsene hadde krav om kompetanse i arbeidsrettet oppfølging og vurdering

av bistandsbehov for å komme i arbeid. Alle utlyste stillinger hadde krav om fullført Bachelorutdanning innen helse og sosialfag (NAV.no. 2022).

## 2.2 Et kort tilbakeblikk på betydningen av arbeid

Før vi ser på hvordan vi jobber med arbeidsinkudering av flyktninger fra ikke-vestlige land, ønsker jeg å se nærmere på hvordan vi tidligere har definert arbeid og betydningen av arbeid. Haavorsen, Heum & Hernes (2010) referer til greske filosofer som Palton og Aristoteles når de forklarer hvordan vi har sett på arbeid gjennom tidene. Forfatterne mener at grekerne bruker begrepet pronos når de referer til arbeid hvilket betyr sorg, og franskmenn bruker ordet travail som har røtter i det latinske tripalium hvilket er et torturinstrument. Filosofer la tidligere stor vekt på at arbeid er noe ufritt og påtvunget. Arbeid har gjennom tidene blitt sett på som både burde og velsignelse. I dag ser vi på arbeid som et menneskelig grunnleggende behov som gir livet en mening og som tillater oss å vokse og realisere oss selv. Forskning viser at de som arbeider lever lenger, er mer sosiale, har bedre helse, samtidig som man får en følelse av likeverd med andre. Arbeid fyller en verdifull funksjon som kommer i tillegg til økonomiske midler (Haavorsen et al., 2010, s.14-15).

## 2.3 Likebehandling for alle utenom mindretallet

Likebehandling skal være et gjennomgripende prinsipp i all offentlig forvaltning, dessverre påvirkes prinsippet av både kompromisser og politiske prioriteringer. Tanken med NAV-reformen var å forende den nasjonale likebehandlingen med den kommunale friheten. Kommunene er pliktig til å følge minimumsstandardene som lovverket setter, og se til at likebehandling foregår etter de samme prinsippene. Hva man velger å prioritere er derimot opp til kommunen selv. Dette fører til at kommunene selv velger hvilke rettigheter og tilbyd de vedtar for innbyggerne, basert på felleskapets behov og det kan derfor være store forskjell på tilbyd mellom nabokommuner. Dette betyr at tanken om individuelle rettigheter ikke er styrende for de prioriteringene som tas av den enkelte kommunen. Felleskapets eller flertallets behov veier tyngre en enkeltindividet, det er et mål om å finne løsninger som tilfredsstillter flest mulig (Haavorsen et al., 2010, s.159).

Selv om det grunnleggende i et demokrati er å ta beslutninger basert på felleskapets behov, kan dette føre til at mindretallet ikke blir prioritert og får heller ikke mulighet til å inkluderes i samfunnet på samme måte som andre innbyggere. Dersom man prioriterer de få innbyggere



som har store behov vil det kreve så pass mye ressurser at det går ut over flertallet. Velferdstjenestene fordeles etter klare rettferdighetsprinsipper, men tilbudet er påvirket av budsjettmessige prioriteringer og man vil dessverre aldri ha nok midler til å imøtekomme alle behov innbyggerne har. Jeg kommer tilbake til hvordan dette direkte påvirker oppfølgingen av ikke-vestlige innvandrere seinere i oppgaven (Haavorsen et al., 2010, s.160).

#### 2.4 Arbeidsinkudering av innvandrere fra ikke- vestlige land

Arbeidsledigheten i Norge er på et generelt nivå lavt om vi sammenligner med resten av verden. Arbeidsledigheten blant ikke- vestlige innvandrere i Norge er klart høyere enn innfødde. Tall fra SSB viser at det er stor forskjell mellom andelen sysselsatte innvandrere fra andre land til sammenligning med innvandrere fra Asia og Afrika i alderen 20-66 år. Tallene ligger på 69% for innvandrerbefolkningen og 62,5 % på innvandrere fra ikke-vestlige land. (Statistisk sentralbyrå, 2022).

Da det ligger forskjellige ting i begrepet arbeidsledighet brukes statistikken med skjønnsomhet og jeg tar derfor forbehold fra begrepsbruket. At arbeidsledigheten blant innvandrere er så høy kan forklares på ulike måter, arbeidsmarkedet i dag setter store krav i forhold til både utdanning og arbeidserfaring. Dersom en innvandrer kommer fra et land med lav utdanning eller kompetanse som ikke er direkte overførbart til arbeidsmarkedet, vil det medføre store hinder for arbeidsinkudering. En annen utfordring er også innvandrere som kommer fra land med lav kvalitet på utdanningssystemet. Selv om personen har høy utdanning fra hjemlandet, vil kvaliteten være et hinder for vedkommende dersom han skal konkurrere på lik linje med en person som er utdannet i Norge.

Når kompetansen ikke er tilpasset kompetansen som etterspørres hos arbeidsgivere, vil det medføre til dårligere integrering på det norske arbeidsmarkedet. Nytt språk og motivasjon, alder og økonomi vil sette hinder for at personen ønsker å utdanne seg på nytt og dermed havner utenfor arbeidsmarkedet. Eksempler på dette er leger, ingeniører og lærere som jobber med andre yrker så som renhold og taxi i Norge, da de ikke får brukt sin kompetanse (Hardoy & Zhang, 2011, s.343-345).

Utfordringene knyttet til arbeidsinkudering av innvandrere og flyktninger er flere. Manglende relevant kompetanse, lavt språknivå og diskriminering er utfordringer som setter stop for inkludering i arbeidslivet. I tillegg er det høy arbeidsinnvandring i Norge som fører til større

konkurransen om ledige stillinger. utfordringene påvirker inkluderingen på ulike nivåer, da det er en kompleks sammenheng som omhandler individet, arbeidsgiveren og arbeidsmarkedet. Flere arbeidsgivere spesielt i små bedrifter, har fokus på effektivitet og tror at mange innvandrere har lite systemforståelse og et lavt språknivå. De mener derfor at det vil kreve mye ressurser fra arbeidsgiver sin side å inkludere innvandrere. Effektivitet veier tyngre enn inkludering, selv om det er mange arbeidsgivere som ønsker å inkludere målgruppen. Dette i kombinasjon med tanker om mangelfull oppfølging av NAV i forhold til tilrettelegging for både arbeidsgiver og ansatt, fører til at man velger å si nei til søkere med innvandrerbakgrunn (Bjerck et.al., 2018, s.13).

### 3. Teori og vitenskapelige perspektiver

De vitenskapelige perspektivene og teorien som brukes og beskrives i dette kapitlet, skal seinere brukes i diskusjon med funnene som kommer frem i litteraturen og intervju med forskningsdeltakerne i studiet.

#### 3.1 Kultur et begrep med flere betydninger

Eriksen & Sajjad (2015) mener at man kan på et felles plan si at alt som er lært er kulturelt, mens alt som er medfødt er naturlig og at kultur er det motsatte av natur. Men det er ikke enkelt å skille mellom hva som faktisk er medfødt og hva som er lært. Forfatterne mener at kultur er et av språkets vanskeligste ord, selv om vi tror at vi vet hva det betyr. Ordet kan beskrive mye og ulike fenomener, det er derfor ikke enkelt å vite hva vi snakker om når vi snakker om kultur. Vi blir da avhengig av å se i hvilken sammenheng vi bruker begrepet for å klare å forstå bedre. Dette har jeg lagt merke til når jeg er i dialog med mine kollegaer i NAV, når vi snakker om kultur er det alltid en sammenheng mellom noe i innvandrerulturen eller den norske kulturen. Det er svært sjelden vi snakker om kultur i forhold til annet. Selv når vi snakker om bedriftskultur og hvordan vi ønsker å ha det på kontoret, så bruker vi ikke begrepet kultur, vi sier miljø. Jeg kan tenke meg at siden vi i NAV ofte bruker ordet kultur når vi snakker om innvandrere, kan det også ha påvirket vårt syn på hva vi anser å ligge i begrepet. Når vi snakker om kulturkonflikt, fremmedkultur eller kulturforskjeller bruker vi begrepet på en annen måte og det er derfor viktig å holde dette begrepet adskilt fra de andre forståelser av kulturbegrepene. Jeg vil i min forskning bruke begrepet kultur i sammenheng med fremmedkultur og vil derfor ha fokus på begrepet i forbindelse med kulturforskjell og hvordan vi mennesker forstår andre kulturer enn det vi er vant ved i Norge (Eriksen & Sajjad, 2015, s.34-35).

##### 3.1.1 Kulturforståelse som en påvirkning i veiledningen

Skytte & Kjærum (2008) mener at betydningen av en persons kulturelle markører skjer i møter mellom mennesker, men også i møtet med sosialarbeideren og hennes forståelse av kultur og etnisitet. Forfatteren tar utgangspunkt i veiledning mellom familier med en annen etnisk bakgrunn og sosialarbeideren i Barneverntjenesten, når hun beskriver hvordan kulturforståelse hos sosialarbeideren påvirker veiledningen som gis til barnefamilier. Hun

deler kultur og kulturell utvikling i tre overordnende perspektiver og mener at disse har direkte innflytelse på våre faglige samtaler om kultur. I analysedelen vil jeg se nærmere på om mine deltakere innehar trekk av forfatterens perspektiver.

Følgende er en kort gjennomgang over forfatterens perspektiver:

- Evolusjonistisk kulturforståelse

Denne kulturforståelsen tar utgangspunkt i at den kulturelle og samfunnsmessige utviklingen bare kan gå fremover, og at målet er kulturen i dagens vesteuropeiske og nordamerikanske land. Mennesker deles inn i en høyere del av utviklingshierarkiet (de har nådd et høyere utviklingsstadium) og mennesker som er lenger ned på utviklingstiden, der man mener at forståelsen for Evolusjonistisk kulturforståelse er lavt. Dette perspektivet tilsier at høyutviklende kulturer og samfunnsborgere har et utviklingsmessig fortrinn og dermed også legitimt lov, til å påtvinge laverestående mennesker og samfunn sine egne sosiale og kulturelle verdier, normer og tradisjoner. Dersom man innehar en evolusjonistisk kulturforståelse, er det en viktig del av jobben i samtaler med minoritetsfamilier å befri barn og foreldre fra laverestående kulturers syn på barneoppdragelse og familieliv.

Relativistisk kulturforståelse

Relativistisk kulturforståelse bygger på en oppfatning om at alle kulturer har sine egne indre logikker og historier. Forsøk på generalisering av kulturell utvikling er dermed spekulativt og uoppriktig. Her opereres det med at man forstår ulike kulturer som avgrensede, med ulike sett av verdier som overføres mellom generasjoner. Enhver kultur utvikler sin egen logikk og forestilling om hva som er et godt liv. Forskjellen mellom evolusjonistisk kulturforståelse og relativistisk kulturforståelse, er at innen relativistisk kulturforståelse vurderes ikke forskjellige samfunn med utgangspunkt i en målestokk. Selv om vi strever etter å bruke en relativistisk kulturforståelse i møter med minoriteter, viser det seg at vi mennesker er meget følsomme til å relatere situasjoner og adferd til mennesker med en annen kultur. Et eksempel forfatteren trekker frem er når årsaker til omsorgssvikt hos et minoritetsbarn skal analyseres tar sosialarbeideren som oftest utgangspunkt i foreldrenes kulturelle eller religiøse kjerneverdier.

- Kontekstuell kulturforståelse:

Den kontekstuelle kulturforståelsen anser at særlige trekk ved etniske grupper er påvirket av den lokale situasjonen, og ikke noe opprinnelig eller fundamentalt som er forutsatt i både den evolusjonistiske og relativistiske kulturforståelsen. Fokuset i kulturforståelsen har et subjektivt etnisitetsfokus, der de kulturelle trekkene skiller mellom hva som har en betydning for etnisiteten og ulike grupper, gjennom at folk selv bruker tegn på å se forskjeller seg imellom. I den kontekstuelle kulturforståelsen er etnisitet en relasjon som skapes mellom grupper og ikke en egenskap mellom ulike grupper. Konteksten forutsetter også at spesifikke kulturtrekk et menneske har, vil utvikles i samspill mellom de konkrete lokalsamfunnene som den enkelte inngår i (Skytte & Kjærum, 2008, s. 21-25).

### 3.1.2 Flerkulturell forståelse og kulturelt mangfold

Ifølge Båtnes & Egden (2012) bør man ikke bruke begrepet flerkulturell for å karakterisere et enkelt individ, og vi kan heller ikke omtale forståelsen til et menneske for mer eller mindre flerkulturell. Begrepet brukes når vi skal beskrive et samfunn, organisasjon eller en gruppe mennesker. Dette betyr at når vi skal se på den *flerkulturelle forståelsen* mener vi egentlig at vi skal prøve å forstå det *flerkulturelle samfunnet*. Flerkulturell forståelse er kunnskap om et samfunn som er preget av kulturelt mangfold. Forfatterne har i boken *Flerkulturell forståelse i praksis* (2020) forsøkt å sammenfatte den flerkulturelle forståelsen gjennom å sette inn fire ulike aspekter, som dekker kunnskapsspillet og kompetanseinnholdet som vi vanligvis forbinder med kulturforståelse i en skjematisk form. Tabellen nedenfor viser en av flere mulige profiler for flerkulturell forståelse. Aspekt en handler om kunnskap om kulturer, som er tilegnet gjennom studier. Aspekt to handler om våre kommunikasjons og språkferdigheter som gjør at vi kan kommunisere med andre på tvers av kulturer. Aspekt tre handler om kunnskap vi får gjennom observasjon og deltagelse i et bestemt kulturelt samfunn. Aspekt fire handler om kompetansen vi har til å være aktiv og deltakende i et sosialt og kulturelt samfunn som er preget av mangfold.

Aspekter ved flerkulturell forståelse	A (høy)	B (med)	C (lav)
1. Å ha gode kunnskaper om fremmende kulturer			x
2. Å kommunisere bra på tvers av kulturgrenser		x	
3. Å ha kunnskap om livet i et flerkulturelt samfunn		x	
4. Å handle kompetent i et kulturelt mangfoldig samfunn	x		

(Båtnes & Egden, 2012, s.20)

Profilen forfatterne har illustrert mener de er representative for en stor del av befolkningen i Norge. Tabellen viser en person som har høy kulturforståelse (A), men kunnskap om fremmende kulturer er lav (C) og kommunikasjon på tvers av kulturgrenser ligger i middels (B). Det vil si at personen har sin styrke i praktisk handlingskompetanse i et flerkulturelt samfunn, men er ikke særlig sterk når det gjelder kunnskaper om fremmende kulturer. Dersom man ønsker å øke sin flerkulturelle forståelse, må man derfor styrke seg på en eller flere av de fire aspektene som er illustrert i tabellen.

Videre mener forfatterne at kultur i dag oppfattes som noe som blir med oss når vi flytter, begreper som «minoritetskultur» og «kulturmøter» bekrefter dette. Kultur er noe medbrakt som vil påvirke eller provosere når mennesker møter hverandre. Derfor er det heller ikke så rart når migranter som flytter til et nytt land, ber om at samfunnet legger til rette for deres kulturarv kan holdes levende. I analysedelen vil jeg se nærmere på om veiledere i NAV opplever at dette er en påvirkningsfaktor i samarbeidet med innvandrere fra ikke-vestlige land. Flerkulturell forståelse betyr forståelse av utviklingen som leder til et multikulturelt samfunn, men det er også viktig at man forstår at multikulturalisme ikke er et normerende prinsipp for den ultimate ordningen av samfunnet eller for relasjoner mellom mennesker. Flerkulturell forståelse kan også sies å bety at man fremmer samhandlingen mellom individer. I mitt arbeid ser jeg hvordan akkurat dette påvirker samtalen mellom en veileder og innbygger med en annen kultur (Båtnes & Egden, 2012, s. 19-20).

Når en veileder velger å legge til side sine egne verdier og er åpen for å forstå den andre personenes oppfatning av sitt eget ståsted og kultur, fører det til at de sammen finner gode løsninger. Mye av kommunikasjonen ligger også i det nonverbale, kroppsholdningen til veileder når hun forbeskjeder om at innbygger ikke kan gå med på aktiviteten på grunn av personens kultur sier mer enn det verbale. Dersom veileder viser at hun ikke liker det hun hører og ikke er åpen for å se ting fra bruker sitt perspektiv, kan det føre til at samtalen stopper opp. Ofte ender det opp med at bruker sier at «veileder ikke forstår» blir frustrert og velger å forlate rommet. Det skal også nevnes at å være positiv til et flerkulturell samfunn, betyr ikke at man skal gi slipp på sine egne normer og verdier (Båtnes & Egden, 2012, s. 29-31).

Otterstad et al., (2008) legger vekt på at alle mennesker anerkjenner at det er forskjeller på folk. Utfordringen oppstår når disse forskjeller ses på som noe negativt, og oppmuntrer til fordommer og stigmatisering av minoriteter med en annen kulturell bakgrunn. Målet er at forskjellene skal ses på som noe positivt og berikende i samfunnet. Bruk av begrepet flerkulturell i sammenheng med kultur, skal derfor føre til at det som er nytt og annerledes ses på med en åpen og aksepterende tilnærming. Kultur er ikke noe man har, men det er noe man forholder seg til, og påvirker individet i relasjon mellom mennesker. For å bli klar over at det finnes kulturforskjeller, er vi først nødt til å bli klar over at vi er en del av en kultur som har noen felles trekk. Det er først når dette er anerkjent og forstått, som vi kan oppdage at andre er en del av en annen kultur og begynne å definere og vektlegge forskjeller mellom kulturer (Otterstad et al., 2008, s. 59).

Dette bekrefter observasjonen jeg nevnte tidligere i oppgaven, når veileder ikke er klar over at man selv er en del av en kultur som har felles trekk, fører det også til at hun ikke er åpen for å se hvordan kultur kan påvirke individet og valgene som tas. Innbyggeren gir opp med å forsøke å forklare og kan både føle seg stigmatisert og møtt med fordommer.

Kompetanse om andre kulturer fører til bedre forståelse for andres normer og verdier, veiledere som har respekt og forståelse for det som er annerledes i møte med minoriteter med flerkulturell bakgrunn, kan bruke kulturkompetansen som en sentral del i arbeidet med individet (Nordhelle, 2007, s.179-180).

### 3.2 Migrasjon og utfordringer

Fandrem (2019) beskriver migrasjon som en utfordring som berører både individet som flyttet på seg og majoritetssamfunnet som tar imot de som flytter. Når en person flytter til et nytt sted følger det med mye usikkerhet, i tillegg til andre komplekse forhold som følger individet og påvirker flytteprosessen. Å flytte fra et ikke-vestlig land til Norge betyr at man møter andre normer og verdier som individet er nødt til å forholde seg til, dersom han/hun skal bli en del av samfunnet. Man kan tenke seg at når en person flytter til Norge fra et land med diktatur, vil følelsen av trygghet og frihet overstige usikkerheten rundt det nye samfunnet man har flyttet til. Selv om man flytter til et nytt og bedre samfunn, kan endringen være stor og fremmede. Flytteprosessen oppleves derfor som en større psykisk belastning, da språk, religion, adferd og verdier er annerledes enn det landet man selv kommer ifra. Språk er nøkkelen til inkludering, når dette ikke er på plass vil det påvirke kommunikasjonen mellom personen og samfunnet. Språk er også en del av personen sin identitet, dersom man ikke klarer å kommunisere vil det føre til at man oppfatter og fortolker situasjonen man befinner seg i feil. I min oppgave vil jeg ha lite fokus på om språk er et hinder for samarbeidet mellom veiledere i NAV og innvandrere fra ikke-vestlige land. Dette da mitt ønske er å se nærmere på hvilken betydning forståelse av andres kultur og normer har for arbeidsinkludering. Språkvansker vil derfor ikke ha hovedfokus da jeg også er klar over at man kan bruke tolk i samtaler med andre. Forfatteren tar utgangspunkt i John Ogbu (1987) sin teori om primære og sekundære kulturforskjeller, når hun redegjør for hvordan forskjellene påvirker individet både før personen flytter, men også når han har kommet til det nye landet. Videre beskriver hun primære kulturforskjeller som objektive kulturforskjeller som oppstår før flykningen kommer i kontakt med den nye kulturen. Sekundære kulturforskjeller oppstår etter at flykningen i det nye landet blir en ufrivillig minoritet som ikke klarer å forholde seg til et nytt språk og en ny kultur, personen kan oppfatte det som en nedvurdering og underordning da han føler seg mindre verdt, hvilket i sin tur kan skape konflikter mellom flykningen og majoriteten (Fandrem, 2019, s. 50-53).



### 3.2.1 Globalisering som bidragsfaktor til stigmatisering

Drønen (2011) mener at for å oppnå forståelse av en annen persons sin forståelse må vi først være klare over vår egen horisont. Forfatteren understreker viktigheten av at man nødvendigvis ikke trenger å være enig i det den andre påstår eller forstår, men gjennom å prøve å forstå vil vi oppnå horisontsammensmeltning, som bidrar til bedre dialog mellom partene (Drønen, 2011, s. 21-23).

Globalisering bidrar til fordeler, men også ulemper i forbindelse med migrasjon. Mulighetene for mobilitet har økt i takt med at muligheten til å flytte til andre land blir større enn for en tid tilbake. Et negativt aspekt med økt mulighet til mobilisering kan være det menneskelige behovet for å føle tilhørighet. Mangel på tilhørighet i det nye landet bidrar til at frakoplingen fra hjemlandet ofte medfører også ønske om tilbakekobling. Dette skjer spesielt når mennesker ikke integreres i det nye landet og føler seg ikke forstått og mindre verdt. Ønsket om tilhørighet hos migranter som i tillegg vil bevare viktige tradisjonelle bånd, kan føre til tilbakekobling. Dette kan bidra til at man oppretter dobbel lojalitet knyttet til både sitt hjemland og det nye landet man flytter til. De fleste klarer å balansere mellom lojalitetene, men det er også flere som føler på belastningen knyttet til sin egen identitet (Hylland, Eriksen, 2008, s.177-178).

Cristoffiani (2004) forklarer forskjellen mellom stereotyper og fordommer med at fordommer har en negativ holdning. Stereotyper skal bidra til å fremheve noen trekk som generaliserer en gruppe mennesker og bidra til at vi øker vår forståelse i kommunikasjon med andre mennesker fra andre land (Cristoffiani, 2004, s.96).

En annen utfordring med globalisering er den digitale utviklingen som bidrar til enklere tilgjengelighet til internett, der vi også blir mere påvirket av samme trender og tankemåter. Dette kan føre til at fordommene sprer seg raskere og at vi mennesker blir mer homogene og vil ende opp med å bilde samme dårlige holdninger knyttet til en målgruppe (Steger, 2017, s.80-82).

Dette bekreftes også av Sholte (2005) som mener at media og lett tilgjengelig informasjon fører til at alle strever etter å bli mest mulig lik hverandre og tenke på samme måte. Videre mener forfatteren at universaliseringen er en skremmende faktor som kan bidra til stigmatisering og enda mere fordommer mot andre etnisiteter (Sholte, 2005, s.57).

Kommunikasjonsmulighetene var vanskeligere for hundre år tilbake i tid, man var derfor nøye

med å velge hva man ønsket å formidle til den andre parten da det tog tid før budskapet kom frem. Opplevelser og meninger om andre mennesker ble derfor sjeldent prioritert i formidlingen. I dag var vi andre muligheter til å kommunisere med hverandre takket vare digitale kommunikasjonsmuligheter, vi klarer å bygge sosiale forhold med andre uten å ta hensyn til tid og sted og kan på denne måten spre våre budskap til flere mennesker på kort tid (Roy & Starosta, 2001, s.16). Jeg ønsker å se nærmere på om manglende flerkulturell kompetanse kan bidra til fordommer hos veiledere i NAV og kommer til å ta utgangspunkt i forfatterens meninger når jeg drøfter holdninger i analysedelen.

### 3.3 Inkluderingskompetanse og integrering

Inkluderingskompetanse handler om å gi støtte til arbeidssøkere med omfattende bistandsbehov, for at de skal få mulighet til å skaffe arbeid. Forutsetningene for å lykkes med dette som veileder, er at man har sosialfaglig, helsefaglig og pedagogisk kunnskap og dyktighet. Dette i kombinasjon med relevant veiledningsmetodikk og kunnskap om hvordan ordinære arbeidsplasser kan brukes for at mennesker med betydelige støttebehov skal få utvikle seg i en jobb, gir gode forutsetninger for at man kan si at en person har inkluderingskompetanse. For å lykkes med arbeidsrettet oppfølging, kreves det at veileder har denne sorts kompetanse og ser muligheter der andre ser hinder. Bruker skal få hjelp til å prøve seg frem for å finne rett arbeidsplass som passer for personen. Dette kan gjøres gjennom at man prøver på ulike yrken, arbeidsoppgaver og arbeidsteder. For å lykkes med dette kreves det at veileder har kunnskap om arbeidsmarkedet, ser ressurser og kan skape gode relasjoner med både arbeidsgivere og bruker. Målet er å skape muligheter og legge til rette for at bruker skal kunne delta i arbeidslivet til tross for ulike hindringer så som språk, kultur og psykiske og fysiske utfordringer. Med andre ord innebærer inkluderingskompetanse at man ser individet og dennes ressurser, samt at støtteapparatet sørger for at brukere med ulike bistandsbehov får mulighet til å delta i arbeidslivet, uten å bli avvist som ikke klar for arbeid på grunn av utfordringer (Frøyland & Spjelkavik, 2014, s.39).

Institutt for samfunnsforskning har i samarbeid med integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi), undersøkt hvilke holdninger til integrering og mangfold befolkningen i Norge har. Rapporten tar også for seg spørsmålet om hva som skal til for å være integrert. Forskerne har

sett på undersøkelser gjennomført i 2019 og 2021, der det klart kommer frem at det viktigste faktorene for om en innvandrere blir sett på som integrert, er om personen er i arbeid og snakker norsk. Selv om integrering er et bredt begrep og kan deles inn i ulike kategorier (system, sosial, og verdiintegring) avhengig av hva man snakker om, ser det ut som at befolkningen mener at arbeid og språk er det viktigste for å bli ansett som integrert nok. Inkluderingskompetanse går ut på at man skal gi støtte til å skaffe arbeid til mennesker med omfattende behov, ettersom de viktigste faktorene for å anses som integrert er å være i arbeid, kan man si at begrepene integrering og inkluderingskompetanse utfyller hverandre (Brekke & Fladmoe, 2022, s. 58).

### 3.3.1 Intern opplæring om flerkulturell forståelse i NAV

NAV har en intern læringsportal der veiledere selv kan innhente kompetanse og digital opplæring kalt e-læring innenfor forskjellige fag/temaer. Noen av fagene/teamene er obligatoriske og pålagt med en tidsfrist, mens andre er frivillige. Læringsportalen er delt inn i forskjellige kategorier med en opplæringskatalog som inneholder over 300 forskjellige temaer. For å få tilgang til fagfeltet du ønsker å se nærmere på, må du kategorisere dine ønsker basert på om du ønsker web-basert, blandet eller visuell leveringstype. Videre må du velge hvilket fylke du tilhører og kategori, med kategori menes hvilken type oppgaver du jobber med. Når dette er gjort vil man få opp et forslag på forskjellige e-læringer som man kan velge mellom. Andre måter å søke kunnskap etter et spesielt fagfelt på, er gjennom å gå inn i NAV sin interne portal som er gjeldende for hele landet og skrive det man ønsker mer informasjon om i søkefeltet. Dersom man velger det sistnevnte, vil man få frem informasjon om faget man er interessert i og ikke e-læringsmoduler. E-læringsmoduler brukes til opplæringer internt i NAV innenfor forskjellige temaer og arbeidsoppgaver. Eksempler på dette kan være forskjellige samtaleteknikker, sosialfaglige henvendelser, tiltak osv., varigheten på modulen varierer og er mellom 20 min og to timer. Etter et søk på begrepet «flerkulturell forståelse» i NAVET som er NAV's interne plattform for læring, får jeg opp en fordypningsmodul med informasjon om hvordan veilede brukere med innvandrerbakgrunn.

Modulen er delt inn i tre kapitler:

1. NAV's rolle som integreringsaktør og Migrasjons- og integreringsprosessen

2. Flerkulturell forståelse, Norskferdigheter og tolk, Systemforståelse blant brukere med innvandrerbakgrunn og Digitale ferdigheter blant brukere med innvandrerbakgrunn
3. Migrasjonsrelatert kartlegging, Kvalifisering for brukere med innvandrerbakgrunn og Møte med det norske arbeidslivet

Fordypningsmodulen kan brukes til egenstudier, kollegaveiledning, gruppebasert kompetanseheving og refleksjon. Hver hovedkategori i kapitlene inneholder underkategorier som lar den ansatte å fordype seg enda mer i faget. Kategorien Flerkulturell forståelse inneholder underpunkter med mer informasjon om kulturforståelse, tro og verdier kommunikasjon osv. Det er også lagd ulike refleksjonsoppgaver under hver kategori som man kan gjennomgå alene eller i gruppe med andre veiledere (NAV's interne intranett, 2022).

### 3.3.2 Veiledning og makt

Makt kan defineres på forskjellige måter avhengig av hvilken situasjon man ønsker å beskrive. Jeg har i min oppgave valgt å se nærmere på hvordan makt kan påvirke veiledningen. Før vi ser nærmere på dette ønsker jeg å nevne at makt også kan være noe positivt. Dersom man bruker makten man har til å handle til den andres beste, vil maktbegrepet være positivt ladet, det er altså forskjell på å ha makt, å gjøre en forskjell (positivt), eller å ha makt over noen. Makt i veiledningen kan ha positive aspekter dersom den bidrar til bevisstgjøring av egen kompetanse og bedre evne til å ta egne valg. Her går vi inn i begrepet empowerment<sup>2</sup> der veiledning er et middel i prosessen dersom veileder sin makt er positivt ladet, og kan bidra til økt bevisstgjøring av personens ressurser (Tveiten, 2013, s.52-53).

Det er et maktforhold i alle relasjoner, makt handler om kontroll og styrke og er derfor i seg selv ikke problematisk. Hvordan en veileder velger å bruke sin maktposisjon er avgjørende for om den er positiv eller negativ. Utfordringen ligger mer i å identifisere ulike makt former og vurdere om den er positiv eller negativ i den konkrete situasjonen. Dersom en veileder velger å ta makt fra personen som blir veiledet, vil det kalles for maktmisbruk. Et av de primære oppgavene en veileder har, er å oppdage dersom det oppstår maktubalanse mellom partene.

---

<sup>2</sup> <sup>2</sup> Empowerment defineres som evnen til å ha kontroll over faktorer som påvirker personens liv, men også som etablering av motmakt for å kontroll over eget liv (Tveiten, 2013, s.52).

En veileder i NAV har formell makt som følge av sin stilling, dette i kombinasjon med språkutfordringer og systemforståelse hos personen som får veiledning, kan føre til umiddelbar maktubalanse som vil påvirke prosessen. Manglende kunnskap og lite språk kan føre til opplevelse av maktløshet, derfor er det veileder sin oppgave at sammen med personen identifisere om det er mangel på kunnskap som fører til maktubalanse og se til å tilføre nødvendig informasjon til den andre parten (Nordhelle, 2007, s.61).

Mitt fokus er å se nærmere på hvilke påvirkningsfaktorer som kan bidra til maktubalanse i samarbeidet mellom veileder og bruker og redegjøre for det i analysedelen.

En veileder i NAV er også portvakt til ytelser fra sosialhjelpen og har mulighet til å avgjøre hvem som får stønad eller ikke, dette fører til direkte maktubalanse i veiledningen. NAV-veilederen befinner seg alltid i et maktfelt og må være bevisst over samspillet mellom kunnskapen hun har, hvilke begreper hun bruker når hun gir informasjon samtidig som hun må forholde seg til rettslige regler (Ekeland, 2004, s.74).

### 3.4 Vitenskapelige perspektiver og forankring

#### 3.4.1 Hermeneutisk tilnærming

Teksten vi leser vil gi oss flere muligheter til fortolkning. For å oppnå forståelse av en tekst er vi nødt til å forholde oss til et jevnt forhold mellom spørsmål og svar. Derfor er vi som leser teksten avhengig av et kontinuerlig forhold mellom spørsmål og svar dersom vi skal oppnå forståelse. Tiden vil også påvirke hvordan teksten tolkes av oss avhengig av vår egne oppfatning og forståelse, dette da oppfatningene alltid er under revidering og endring, og vil påvirke hvordan vi tolker og forstår det vi leser. Erfaringen og kunnskapen vi får gjennom tiden vil også bidra til å påvirke vår forståelse, vi kan dermed aldri tenke at vi har funnet endelig sannhet. (Krogh, 2009, s.68-70). Hvilket også bekreftes av Gadamer (2010) sin mening om at all forståelse forutsetter en annen forutgående forståelse, en fordom som for Gadamer var et positivt begrep (Gadamer, 2010, s.104).

Når man innehar en hermeneutisk tilnærming er man nødt til å forstå at det ikke finnes en sannhet, fenomenet kan tolkes på flere nivåer. Hermeneutikkens prinsipp er derfor at vi kun forstår delene i lys av helheten. En hermeneutisk tilnærming kan derfor deles i tre ulike nivåer. Jeg skal nå prøve at kort forklare hva nivåene går ut på:

1. Hermeneutikk handler om at vi som individer fokuserer på den andres forforståelse og hvordan den andre personen oppfatter en situasjon.
2. Dobbelt hermeneutikk handler om at vi som forskere skal prøve å tolke samt forstå hvordan den andre individet oppfatter situasjoner.
3. Trippel hermeneutikk handler om at jeg som forsker skal stille meg kritisk til min egen forståelse, men også intervjuobjektets oppfatning av en tolket situasjon. Ved en trippel hermeneutisk tilnærming må jeg som forsker stille spørsmål ved om intervjupersonen blir påvirket av andre objekter. Jeg må også være klar over mine egne påvirkningsmuligheter, eksempel på dette er mine holdninger og fordommer som kan påvirke min tolkning av intervjupersonen sin oppfatning. Man kan også si at trippel hermeneutikk handler om at man er klar over at det finnes forhold som kan påvirke både forsker og intervjupersonen. Forholdene kan bidra til å begrense tolkningsrommet til både forsker og intervjuperson (Fretheim, 2011, s. 38).

#### 3.4.2 Trippel hermeneutikk:

I min forskning har jeg valgt å bruke trippel hermeneutikk som tilnærming og tolkning av intervjupersonens svar og mine egne tolkninger av svarene. Selv om teoretiker Hans-Georg Gadamer (2010) har bidratt til å utvikle forståelsen av hermeneutikk og dennes oppgave, er det andre filosofer som har stilt spørsmål ved hva Gadamer vektlegger ved fortolking, og hvorvidt dette kan ses på og tolkes med et kritisk utgangspunkt. Fretheim (2011) referer til Alvesson & Skoldberg (1994) når han beskriver trippel hermeneutikks tolkning. Forfatterne mener at hermeneutikken bør bestå av både enkel og dobbelt hermeneutikk, men at den også inkluderer et tredje element, trippel hermeneutikk. Videre mener forfatterne at trippel hermeneutikken innehar den kritiske tolkningen av prosesser og strukturer som på ulike måter påvirker både intervjupersonens og forskernes måte å fritt tolke sin situasjon og teamet man undersøker. Fokuset her er at det finnes ulike forhold som påvirker og begrenser både mottaker og avsender sin mulighet til å tolke meningene som kommer frem. Trippel hermeneutikken knyttes til «kritisk teori», som tar utgangspunkt i at forskeren ikke skal ta alle opplysninger og påstander man blir presentert for som udiskutable eller entydige. Det er derfor viktig at en påstand kan etterprøves gjennom at forskeren undersøker sannhetsgehalten eller gyldigheten ved materialitet som presenteres.

Forskeren må innta en spørrende holdning og ha krav om etterprøvbarehet, forståelighet og saklighet i sin forskning. Når dette er gjort kan man si at forskningen er kritisk da den skiller mellom ubegrunnede og velbegrunnede påstander. En forskning kan være kritisk på ulike måter, det må ikke nødvendigvis være slik at forskningen skal skille mellom godt og vondt eller ubegrunnede/velbegrunnede påstander. Et eksempel på dette er den så kalte «elendighets sosiologien» som brukes mye i norsk sosiologisk arbeid. Den sosiologiske forskningen har som hensikt å peke på et problem i samfunnet. I mitt tilfelle var min antagelse om at veiledere i NAV ikke har god nok flerkulturell kunnskap, for å jobbe arbeidsrettet med ikke-vestlige innvandrere. Deretter ønsker jeg å beskrive mulige tiltak som kommer fra dataen jeg samler i undersøkelsen, dette håper jeg vil lede til at jeg finner ulike forslag til forbedringer. Her er det altså ikke snakk om å bedrive kun analytisk skjelling, men man tar et bevisst og normativt utgangspunkt i ulike sosiale forhold og påpeker på hvordan ting burde være annerledes (Fretheim, 2011, s. 39-40).

### 3.4.3 Forståelsens gyldne øyeblikk

Drønen (2011) tar utgangspunkt i Gadamer sin teori når han ser nærmere på viktigheten av hvordan vi fortolker og skaper mening i møte med andre når han beskriver «forståelsens gyldende øyeblikk». Gadamer mener at vi alltid forstår med bakgrunn i den ene eller den andre delen av virkningshistorien. Mennesker har en tendens til å kun se deler av historien, hvilket fører til at man enkelt kan misforstå en situasjon. Derfor er vi nødt til å forholde oss til historien og tradisjoner, da disse er forutsetninger for vår forståelse. Man vil aldri forstå helheten av en kontekst, gjennom å bare ha forståelse for deler av konteksten. Jeg vil i min forskning se nærmere på hva som skal til for at veiledere i NAV skal oppnå bedre forståelse i møte med andre fra en annen kultur enn sin egen. Forfatteren referer til historien og tradisjoner som et utgangspunkt for forståelse.

Videre mener forfatteren at dersom vi øker vår kunnskap om historien, vil den abstrakte antitesen mellom historien og kunnskapen økes slik at vi forstår flere deler av konteksten. Ettersom vi aldri kan oppnå en full forståelse av historien vil vi alltid påvirkes av våre fordommer. Videre skriver forfatteren at dersom vi skal lykkes med å forstå, må vi utvide vår forståelseshorisont og få innblikk i den andres forståelse. Når vi er bevisste over våre egne fordommer og tillater oss selv å utvide våre horisonter for å forstå en kontekst bedre, vil vi innse

at våre fordommer er feil, denne aha opplevelse kalles for «forståelses gylne øyeblikk»  
(Drønen, 2011, ss. 24-25).



## 4. Metode

### 4.1 Valg av metode

Mitt ønske var å gå i dybden for å finne svar på min problemstilling som er: Hva mener veiledere i NAV at de har behov for av flerkulturell kompetanse, som kan bidra til økt arbeidsinkudering for ikke-vestlige innvandrere som mottar sosialhjelp?

For å få svar på problemstillingen valgte jeg semistrukturert intervju. Metoden brukes når vi ønsker at temaer fra dagliglivet skal forstås ut fra intervjuobjektets tolkninger av fenomener som blir beskrevet og menneskers oppfatning av livsverden. Deltakerens oppfatning av hva som er viktige temaer i intervjuprosessen, hva som sies og på hvilken måte dette sies på er aspekter jeg som forsker må være oppmerksom på under intervjuprosessen, samtidig som jeg fortolker uttalelsene.

Fenomenologien har hatt stor betydning for utviklingen av kvalitativ forskning. Spesielt viktig har det vært i etableringsfasen av analysedelen, der trinn og prosedyrer bidrar til å gjøre kvalitativ forskning til et bidrag til å kvaltitesikre vitenskapelig aktivitet. Fenomenologien begynte å bli kritisert på 1900-tallet, andre filosofer mente at det ikke finnes noe som er «gitt» og at all forståelse er basert på perspektiver man har og hvordan man tolker dette. Samtidig så har metoden blitt kritisert for å bidra til en individualistisk tilnærming til forskning (Kvale & Birnkmann, 2015, s. 46-47).

Intervju som metode vil hjelpe meg som forsker til å forstå hvordan intervjupersonen opplever og forstår seg selv og sine omgivelser. Tekst og dokumentanalyse vil også brukes som metode i forskningen, da det kan være behov for studier av allerede etablert data som supplement til min forskning (Thaagaard, 2018, s.53). Denne metodikken vil i tillegg tillate at jeg som forsker kan komme med egne innrykk basert på observasjoner i intervjuene (Fangen, 2010, s.14).

Forskjellen på metode og analyse er at metode går ut på å finne data imens analysen går mer ut på å finne ut svarene. Metoden kan ses på som fremgangsmåten forskerne velger for å innhente og etterprøve kunnskap om virkeligheten, besvare spørsmål om hvordan ting henger sammen, og teste om antagelsene stemmer med erfaringene vi har. Som nevnt

tidligere i oppgaven ønsker jeg å undersøke om veiledere i NAV har god nok flerkulturell kompetanse, for å jobbe arbeidsrettet med innvandrere fra ikke-vestlige land. Jeg som forsker har altså en antagelse som tilsier at veiledere i NAV ikke har nok flerkulturell kompetanse for å få til økt arbeidsinkludering for ikke-vestlige innvandrere som mottar sosialhjelp. Min antagelse må begrunnes med teori som har belegg i data. Data jeg bruker som belegg for min antagelse er intervjuer av veiledere i NAV.

Det finnes ulike mønstre for å begrunne teori, i min forskning har jeg valgt å bruke hypotetisk-deduktiv metode. Denne metoden er en blanding av aksiomatisk-deduktivt system som begrunner kunnskap «ovenfra og ned». Det betyr at teoretiske påstander begrunnes ved at vår logikk kobles sammen med våre erfaringer av antatte forventninger og Induktive systemer, som begrunner kunnskap «nedenfra og opp». Denne metoden går ut på at teorier begrunnes ved hjelp av erfaringer vi har, basert på systematiske enkelttilfeller. Grunn til at jeg valgte denne metoden i min forskning er fordi vi her kan se at når vi ønsker å begrunne en teori vil det påvirkes av vår logikk, forventninger og erfaringer. Thomassen (2010) referer til vitenskapsfilosofien Karl R. Popper (1902-1994) når hun trekker frem en konklusjon av den induktive usikkerheten. Forfatteren mener at kravet for at teori skal være en vitenskapelig må være at den har konsekvenser som kan tilbakevise teorien ved en observasjon. Her er altså ikke fokus på hva som kan tenkes stemme med resultatene vi observerer, men at antagelsene vi har også kan tilbakevise teorien (Thomassen, 2006, s. 61-70).

#### 4.1.1 Kvalitativ metode

Gjennom kvalitativ forskning søker vi etter en forståelse av sosiale fenomener, dette kan gjøres på forskjellige måter. Ulike eksempler kan være intervju, observasjon eller analyser av tekster. Thagaard (2018) referer til Ragstad (2007) som mener at begrepet *kvalitativ* viser til egenskapene eller karakterene ved fenomenet vi ønsker å studere. En kvalitativ forskning kjennetegnes ved at metodeopplegget er preget av fleksibilitet. Dette betyr at vi får mulighet til å endre utformingen av prosjektet og innarbeide erfaringer og utfordringer underveis i prosessen. Dersom det kvalitative studiet er basert på arbeid i feltet må man som forsker være preget av å skape en relasjon til sine kilder. Uansett hvilken type av data vi som forskere bruker, er vi gjennom kvalitativ studie nødt til å utvikle en forståelse av det sosiale fenomenet

vi ønsker å studere (Thagaard, 2018, s.15-16). Metoden fremhever fenomenologien der mennesket og tolkningsforståelsen er det mest sentrale (Dahler-Larsen, 2007, s.321-322).

Det primære fokuset i min oppgave er å prøve å få forstå om veiledere i NAV føler at de har nok flerkulturell kompetanse til å jobbe arbeidsrettet med målgruppen, tolkningsforståelsen vil derfor være en sentral del som jeg som forsker vil ta utgangspunkt til når jeg redegjør for svarene i analysedelen av oppgaven.

Når jeg tenkte igjennom valg av problemstilling, var jeg også nødt til å tenke igjennom hvordan jeg ønsket å undersøke antagelsen jeg hadde. Jeg var også klar over at valg av undersøkelsesdesignet vil ha store konsekvenser for undersøkelsens gyldighet. Jacobsen (2103) mener at forskeren alltid bør stille seg spørsmålet «Er undersøkelsesdesignet vi velger, egnet til å belyse den problemstillingen vi ønsker å undersøke?» (Jacobsen,2010, s.53)

Jeg var klar over at min hypotese kan undersøkes både gjennom kvalitativ og kvantitativ metode. Siden jeg ønsket å gå mer inn i dybden på problemstillingen, fant jeg ut at kvalitativ metode og semistrukturert intervju er den mest hensiktsmessige metoden for å finne svar på min problemstilling. Før mitt valg havnet på kvalitativ metode lurte jeg også på om min undersøkelse skal begrunnes i primærdata eller sekundærdata. Jeg brukte derfor litt tid i begynnelsen på å leite etter aktuell forskning, artikler og andre publikasjoner som er knytta til min problemstilling. Jeg søkte etter tidligere forskning relatert til mitt tema i ulike databaser så som Academic Search Elite, IDUNN, Insum, og med hjelp av forskjellige søkeord var jeg sikker på at jeg vil få relevante treff. Til min overraskelse var det svært lite informasjon å hente andre steder.

Jeg skjønnte derfor at min undersøkelse må baseres på primærdata, og at det var lite hjelp å få andre steder. Jeg fant svært lite forskning knyttet til flerkulturell forståelse og veiledere i NAV. Jeg innså dermed raskt at min undersøkelse kan bidra til å gi viktig kunnskap til fagpersoner i et samfunnsmessig perspektiv. Jeg måtte derfor nøye vurdere om metoden jeg velger vil belyse min problemstilling, men også om metoden vil påvirke resultatene jeg vil komme frem til. Videre var jeg også nødt til å avgjøre om jeg ønsker at oppgaven skal gå i bredden (involvere mange enheter) eller om oppgaven skal gå inn i dybden (konsentrere meg om noen få enheter). (Jacobsen, 2010, s.54)

Siden jeg også er ansatt i NAV og intervjuer kollegaer, forstod jeg at relasjonen vil være meget viktig i prosessen med intervjuer. Jeg var derfor bevisst over at tilnærmingen vil påvirke både svar, følelser og reaksjoner hos deltakerne. For meg var det viktig å skape en god atmosfære der jeg ikke virker dømmende ut ifra svarene jeg får. Tilnærmingen har også en sammenheng med det etiske i min forskning, jeg var derfor klar over at måten jeg tilnærmer meg på vil til en stor grad påvirke hele prosessen. Jeg kommer tilbake til temaet når jeg redegjør for det etiske perspektivet i forskningsprosessen.

#### 4.2.Valg av metode

I begynnelsen vurderte jeg å bruke kvantitativ metode i forskningen. Min tanke var at siden jeg selv jobber i NAV vil det være enkelt å finne kandidater som svarer på spørsmål, gjennom å sende et spørreskjema via felles mail til flere NAV kontorer. Kvantitativ metode ville ha fungert godt som metode i min forskning og jeg kunne ha fått en tallmessig oversikt over fenomener, men jeg følte at jeg ønsket å skape en relasjon med intervjupersonene og ha mulighet til å tilpasse spørsmålene ut ifra svarene. (Jacobsen, 2010, s.26)

Seinere så jeg på muligheten for å forske gjennom litteraturstudie. Litteraturstudie som metode forutsetter at man bruker søketreffet forskeren finner i bøker, artikler og andre forskninger som blir selve dataen man skal analysere (Støren, 2013, s. 16). Som nevnt i innledningen fant jeg svært lite forskning knyttet til flerkulturell forståelse hos veiledere i NAV og metoden ble dermed ikke aktuell for meg å bruke i min oppgave.

Jeg endte opp med å velge kvalitativ metode siden metoden gav meg mulighet til å gå inn i dybden på problemstillingen, og intervjuet er det sterkeste verktøyet i metoden som vil hjelpe meg å finne svar. Når metoden var på plass, begynte jeg å undersøke ulike intervjumetoder. Mine vilkår var å få mulighet til å justere spørsmålene underveis avhengig av intervjupersonens svar, uten at det i stor grad vil påvirke min problemstilling. Valget på intervjumetode endte opp for min del å bli semistrukturert dybdeintervju.

##### 4.2.1 Utvalg og antall forskningsdeltakere i studiet

Jacobsen (2010) påpeker at vi som forskere ikke bør undersøke for mange enheter. Årsaken til dette er at datainnsamlingsmetodene tar tid, og dataen vi får inn vil være full av opplysninger og detaljer som vil være umulig for oss å analysere for store mengder data på en fornuftig

måte. (Jacobsen, 2010, s.113) I utgangspunktet tenkte jeg å intervju ni veiledere fra tre forskjellige NAV kontor i Østlandet. Jeg tenkte at antallet deltakere vil gi meg god nok dybde og bredde til å finne svar på min problemstilling. Det var først etter drøfting med min veileder og etter at jeg leste anbefalingen av Kvale & Brinkmann (2015) av hvor mange intervjupersoner som kreves for å finne svar på en problemstilling, som jeg forstod at dette for min del vil være alt for mye arbeid i forhold til oppgavens omfang. Forfatterne mener at svaret på hvor mange intervjupersoner man trenger er «intervju så mange personer som det trenges for å finne ut det du trenger å vite». Det kan være en utfordring i kvalitative undersøkelser at man enten har for mange eller for få intervjupersoner. Hvis antallet intervjupersoner er for stort vil man ikke ha tid til å foreta en dybdeanalyse av intervjuet, hvis antallet er for lite det være meget vanskelig å generalisere og teste forskjellen mellom gruppene man intervjuer. Antallet personer er derfor avhengig av hensikten med undersøkelsen. Videre mener forfatterne at antallet intervjupersoner i vanlige intervjuundersøkelser ligger mellom 15+/-10. Det er oftere en fordel å ha mindre antall intervjupersoner og heller bruke mer tid på å forberede og analysere intervjuene (Kvale & Birkmann, 2015, s.148). Sammen med min veileder bestemte vi oss for å intervju fem veiledere fra to forskjellige NAV kontorer. Antallet intervjuer tenker jeg vil være overkommelig for meg som forsker med tanke på tid og oppgavens omfang, det vil også gi meg mulighet til å analysere intervjuene i dybden og samtidig finne svar til min problemstilling. For å finne relevante deltakere til min undersøkelse satte jeg følgende kriterier som de måtte oppfylle.

- erfaring med arbeidsrettet oppfølging av innvandrere fra ikke-vestlige land.
- erfaring med saksbehandling av sosialstønad og brukergruppen innvandrere fra ikke-vestlige land
- minimum 2 års sammenhengende arbeidserfaring i NAV

Deretter tok jeg kontakt med teamledere hos ulike kontorene og spurte om de kan legge ut en melding jeg hadde skrevet på forhånd, med informasjon om min undersøkelse og at jeg søker etter deltakere som kan stille opp på intervju på deres teams-kanal. Deltakerne som var interessert i å stille opp på intervju fikk beskjed om å ta kontakt med meg på privat chat i teams. Teams er et digitalt verktøy som alle NAV kontorer bruker, og er derfor en enkel måte

å finne kollegaer på selv om de jobber i andre byer. Det viste seg at flere synes at min undersøkelse var meget interessant og ønsket å stille opp på intervju. Jeg måtte her velge deltakere som jeg tenkte vil representere målgruppen jeg ønsket å undersøke.

Siden det var så mange som meldte interesse, fikk jeg også mulighet til å velge deltakere med annen etnisk bakgrunn enn norsk og fikk mulighet til også å undersøke om veileders etnisitet var en påvirkningsfaktor i arbeidet med brukergruppen. Alle deltakere som ble plukket ut til intervju har minimum bachelorutdanning. Arbeidserfaringen i NAV varierer mellom 2 år hos deltaker med kortest erfaring, til 16 år for deltaker med lengst erfaring. Alle deltakere jobber med saksbehandling etter Lov om sosialtjenester i NAV og skal i tillegg jobbe arbeidsrettet med målgruppen. Alle intervjupersoner har brukergruppen «innvandrere fra ikke-vestlige land» som en del av sin portefølje.

Intervjuperson	Kjønn	Alder	Ansiennitet i NAV	Landbakgrunn
A	Kvinne	30-40 år	2-5 år	Norge
B	Kvinne	50-60 år	10-16 år	Norge
C	Kvinne	40-50 år	10-16 år	Øst-Europa
D	Kvinne	40-50 år	2-5 år	Syd-Europa
E	Kvinne	40-50 år	5-10 år	Syd-Europa

#### 4.2.2 Semistrukturert dybdeintervju:

Et forskningsintervju kan utføres på ulike måter. Det som er spesielt med denne tilnærming er at temaene er fastlagt på forhånd, men jeg som forsker kan justere rekkefølgen avhengig av intervjuobjektets fortelling. Denne tilnærming vil sørge for at temaene som er viktige for min problemstilling blir belyst, samtidig som intervjuet har en fleksibel struktur der jeg får mulighet til å tilpasse spørsmålene til intervjupersonens beskrivelser. Som forsker hadde jeg på forhånd sammen med deltaker bestemt tid og plass for intervjuene. Mitt ønske var at deltaker selv skal velge sted hvor vi utfører intervjuet, det vil bidra til at hun/han føler seg mer komfortabel og slappe av under omgivelsene som deltaker selv har valgt. Jeg hadde ansvar for å lede intervjuet og sørge for at deltakerne forstod hensikten med min forskning. Før jeg

begynte selve intervjuet snakket vi om alt mulig annet i noen minutter. Jeg la merke til at denne tilnærming førte til at det ble en balanse mellom meg som forsker og deltakeren. Deltakeren følte seg mer komfortabel og på denne måten ble intervjuet videreført som en del av samtalen vi hadde begynt med tidligere. For meg var det viktig å ta utgangspunkt i Thagaard (2018) sin anbefaling om å forsikre at deltaker er klar over problemstillingen og føler seg komfortabel under hele intervjuet (Thagaard, 2018, s.90).

Intervjuene ble spilt inn på lydopptaker og transkribert samme dag, lydfilen slettet jeg så fort jeg var klar med transkriberingen for å sikre personvernet til intervjupersonene. Selv om jeg var sikker på at jeg oppbevarer materialet i forhold til NSD sin krav for datahåndtering, var jeg bevisst over at det fantes mulighet for andre å finne lydfilen, kjenne igjen stemmen på intervjupersonene og at jeg på denne måten ikke kan garantere full anonymitet. På grund av dette valgte jeg å transkribere intervjuet samme dag uansett hvor seint på dagen det var.

Det kvalitative forskningsintervjuet er en samtale mellom intervjuperson og forsker som styres av et tema vi ønsker å få svar på, samtidig som den tillater at intervjupersonen kan ta opp relevante temaer underveis i intervjuet. Et intervjuerspektiv som jeg har brukt er hentet fra Thagaard (2018) sin beskrivelse av «responsive interviewing», forfatteren referer til Rubin & Rubin (2012). Metoden går ut på at vi som forskere skal etablere en relasjon med deltaker og utvikle et tillitsforhold. Som nevnt tidligere mener jeg at når deltaker fikk mulighet til å selv velge hvor intervjuet skal utføres, og vi tok oss tid til å småprate litt om andre ting enn arbeid før selve intervjuet begynte, førte det til at vi klarte å skape en relasjon på kort tid. Underveis i intervjuet ønsket jeg å tilpasse spørsmålene slik at de fungerer som en tilbakemelding på det deltaker sa. Tilnærmingen blir på denne måten mer fleksibel, og deltaker får også mere kontroll over samtalen. Gjennom disse enkle grep håpet jeg på at intervjusituasjonen preges av gjensidighet og sensitivitet som gjensvar fra min side som forsker (Thagaard, 2018, s.91-93).

#### 4.2.3 Datainnsamling

Jeg var meget bevisst på at teorien til Thagaard (2018) om at jeg som forsker gjennom mine antagelser kan stille ledende spørsmål i intervjuet og deltakeren kan havne i en situasjon hvor han/hun opplever forventinger om å si at de er enige eller uenige med meg som forsker.

Derfor var jeg nøye med å velge relevante og ikke ledende spørsmål i utforming av intervjuguiden. Dette var jeg bevist på også gjennom hele intervjuprosessen da det i et par tilfellen var nødvendig for meg å stille følgespørsmål til deltakeren for å forsikre meg om at jeg har forstått riktig (Thaagard, 2018, s. 97).

Dialog gir oss en mulighet til å forstå forholdet mellom individ og kultur, måten en person ordlegger seg på kan gi oss en mulighet til å få en innsikt i hvordan personen forstår sin virkelighet når vi analyserer en samtale. Før jeg redegjør for koding og datainnsamlingen i min oppgave ønsker jeg å legge vekt på Thagaard (2018) sin forklaring på diskursanalyse og hans vektlegging på at samtalene er preget av konteksten og forståelsen personene i samtalen etablerer seg imellom. Interaksjonen og personens forståelse av virkeligheten kan derfor ikke ses på som sanne eller usanne beskrivelser av det han/hun mener er virkelig. Når vi analyserer er det viktig at vi setter søkelys på personens forståelse av omverden ved at vi tar stilling til det personen forholder seg i samtalen. Erfaringene og synspunktene som personen velger å løfte frem i samtalen er det personen opplever som meningsfullt og reflekterer dennes virkelighet. (Thagaard, 2018, s.141-142)

Dette tenker jeg også underbygger bruken av den hermeneutiske tilnærmingen som går ut på at det ikke finnes en sannhet, og at tolkning kan skje på ulike nivåer og at alle deler må ses på i sammenheng med helheten. Som nevnt tidligere i oppgaven har jeg i min forskning valgt å bruke en trippelhermeneutisk tilnærming som tar utgangspunkt i kritisk teori. Jeg har derfor prøvd å følge prinsippene i tilnærmingen og ikke ta utgangspunkt i at opplysningene som kommer frem i samtalene med mine deltakere, er entydige og udiskutable når jeg analyserer intervjuene. Eggebø (2021) beskriver tematisk analyse som en grunnleggende form for analyse som ikke er avhengig et bestemt teoretisk rammeverk. Braun & Clarke, (2014) anbefaler også at forskere med liten erfaring bruker tematisk analyse da den er mer fleksibel og enklere å gjennomføre. Etter at jeg leste forfatterens anbefaling innså jeg at denne analyseformen tilsvarende både mine ønsker og kapasitet. Ulempene med tematisk analyse er at metoden er preget av forskerens perspektiv da man er nødt til å velge ut temaer som skal belyses, det er også forskerens subjektivitet som avgjør hvordan tematet beskrives hvilket kan føre til at resultatene ikke er objektive. Fokus på temaer som gjengis i materialet kan føre til at man overser en større del av sammenhengen i teksten for øvrig, og man går miste om ulike



deler av materialet som kan være relevant for konteksten i sin helhet (Thagaard,2018, s.176-179).

Forskningsdataene jeg har samlet inn består av lydopptak fra intervjuer, tekster i form av tidligere forskning og teori samt noen observasjoner i samtale. Jeg begynte derfor å sammenfatte og forenkle tekstene jeg hadde valgt ut som seinere også skulle brukes i diskusjon. Dette gjorde jeg gjennom å trekke ut det jeg tenke er mest relevant ift. min forskning. Når jeg var ferdig med transkriberingen begynte jeg å sortere den innsamlede dataen. Jeg valgte å gjøre et forarbeid med intervjuguiden der jeg delte inn spørsmålet til intervjuene etter rangering av underspørsmålene til problemstillingen. Denne metoden hjalp meg å kategorisere materiellet enklere med fargekoding. Det jeg ikke hadde tenkt på var at mine deltakere ved noen tilfelle svarte ubevist på spørsmål som var knyttet til den andre delen av intervjuguiden. Dette ble jeg klar over når jeg stilte et spørsmål som deltakeren hadde vært innom i sitt svar under tidligere spørsmål og fikk da svar om at *«dette har jeg allerede sagt noe om, men jeg kan si litt mer»*. Etter nøye gjennomgang og koding etter sentrale temaer i intervjuguiden fikk hver kategori en egen farge som bidrog til at kategoriseringen ble enklere. Ideen til å bruke intervjuguiden for å sortere datamaterialet i hovedkategorier fikk jeg fra Johannessen, Tufte & Christoffersen, (2016) som mener at et slikt forarbeid kan gjøre prosessen mere overkommelig. Kategorisering og fargekoding bidrog til at jeg på en enklere måte så sammenhenger i den innsamlede dataen og klarte å identifisere både mønstre og avvik som jeg brukte i analysen.

Når dette arbeidet var gjort ble det lettere å lete etter sammenhenger til bruk i analysen av innsamlet data (Johannessen, Tufte & Christoffersen, 2016, s. 162-163). Eventuelle relevante nonverbale uttrykk som kom underveis i intervjuet skrev jeg som en anmerkning i transkriberingen som jeg seinere brukte i analysen. Kontinuerlig i prosessen prøve jeg å stille spørsmål ved om jeg tolker det som ble sagt i intervjuene riktig og hva det vil si ift. min problemstilling, samtidig som jeg bevisst stilte spørsmål ved om jeg er nøytral og ikke lar mine egne fordommer prege hvilken data jeg velger å plukke ut som relevant til min forskning. Selv om jeg var nøye med dette kan jeg ikke garantere for at mine egne meninger ikke har preget utvelgelsen.

### 4.3 Ethiske refleksjoner og validitet

I forkant av prosjektet søkte jeg om godkjenning fra NSD (Norsk Samfunnsvitenskapelig datatjeneste), etter at jeg fikk godkjent prosjektet startet jeg intervjuene. Alle fikk lese og signere samtykkeerklæring og ble garantert anonymisering før intervjuet startet. Alle deltakerne fikk også beskjed om at de kan trekke seg underveis i intervjuet og i etterkant dersom de ønsker det. Lyddopptakene ble slettet rett etter at transkripsjonen var ferdig.

Jeg var klar over at det etiske aspektet vil være en utfordring for meg gjennom hele forskningsprosessen siden jeg valgte å intervju mine kollegaer i NAV. En av utfordringene for meg var oppfatningen om at mine kollegaer vil føle at jeg «gransker» jobben de gjør når jeg i intervjuene stilte spørsmål ved deres kompetanse om det flerkulturelle fagfeltet. Jeg var klar over at dette muligens kan påvirke vår relasjon og svarene jeg får i intervjuet. En annen påvirkningsfaktor jeg var klar over kan påvirke forskningen, var min egen hypotese som tilsa at vi som ansatte i NAV ikke har nok kompetanse i fagfeltet. Forskning på egen praksis kan ha både positive og negative sider hvilket også bekreftes av Everett & Furuseth (2012), det positive aspektet for min del var at jeg hadde enkel adgang til interne retningslinjer, deltakere var kjent i miljøet. Det negative aspektet var at jeg gjennom min kjennskap kunne påvirke datainnsamlingen gjennom å ikke være kritisk nok i min forskning (Everett & Furuseth, 2012, s. 17). Mitt mål var å gjennomføre alle intervjuer i samsvar med de forskningsetiske retningslinjene utarbeidet av Den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora (2021). Jeg har derfor gjennom hele forskningsprosessen vært nøye med å vurdere kontinuerlig om min hypotese bidrar til at jeg påvirker svarene fra mine deltakere og om jeg er kritisk nok i datainnsamlingen.

Mitt ønske med forskningen er å få frem enkeltmenneskets oppfatninger og meninger, dette kan best gjøres gjennom individuelle intervjuer. Samtidig som jeg er klar over at når jeg velger et slik tilnærming vil det også innebære en del begrensninger, dette da individuelle intervjuer er preget av enkeltpersonens oppfatning og synspunktene vil dermed ikke representere en større gruppe (Jacobsen, 2010, s.89).

Thagaard (2018) mener at validitet knyttes til resultatene av forskningen og hvordan vi tolker innhentet data. Forfatteren presiserer begrepet validitet med å si at som forsker må man

alltid stille spørsmål ved om gyldigheten av tolkningene vi kommer frem til i studiet, tilsvarer forholdet til virkeligheten vi har studert. Validiteten styrkes gjennom at vi har et kritisk blikk når vi går igjennom analysen. Å forske på egen praksisplass kan være en styrke, men også en begrensning, mine erfaringer som ansatt i NAV kan bidra til at jeg forstår deltakerens sin situasjon, samtidig som det kan bidra til at jeg ikke er like åpen for nyanser som ikke samsvarer mine erfaringer (Thagaard, 2018, s.189-190). For min del var det en utfordring å ha et åpent sinn og ikke trekke konklusjoner ved deltakernes meninger som kom frem i intervjuene. Det var vanskelig å ikke bekrefte eller avkrefte deres påstander med min egen erfaring. Jeg har derfor måttet ta flere runder med et kritisk blikk over min egen tolkning av analysedelen og valg av teori i studiet. For å styrke oppgavens validitet og kvalitetssikring av min egen forståelse av forskningsdeltakernes meninger, har jeg sendt oppgaven til alle deltakeren og bedt om en tilbakemelding knyttet til min tolkning og deres meninger som ble sagt i intervjuet.

## 5. NAV -veileders kompetanse hva angår arbeidsinkudering av flyktninger med ikke-vestlig bakgrunn

### 5.1 Presentasjon og analyse av datamaterialet

I dette kapittelet vil jeg presentere og drøfte datamaterialet fra intervjuene og beskrive mine funn på en tematisk måte. Jeg har tidligere i oppgaven forklart at jeg valgte å bruke kvalitativ metode i forskningen, da jeg er opptatt av å løfte frem informantens stemme. Jeg kommer derfor til å gjengi det informantene har sagt i intervjuet, og bruke sitater der det er behov for å komme med eksempler eller utdypning av ulike temaer.

For å få svar på min problemstilling som er «Hva mener veiledere i NAV at de har behov for av flerkulturell kompetanse, som kan bidra til økt arbeidsinkudering for ikke-vestlige innvandrere som mottar sosialhjelp?» intervjuet jeg fem veiledere i to ulike NAV-kontorer i Østlandet, som jobber med arbeidsrettet oppfølging og økonomisk sosialhjelp. Jeg har i en lang periode satt spørsmålsteget ved om det er mangel på flerkulturell-kompetanse som er et hinder for arbeidsinkudering av ikke-vestlige innvandrere. Mitt ønske har derfor vært å gå i dybden og prøve å få svar på hvilke utfordringer veiledere møter i samarbeid med målgruppen, og på hvilken måte kompetansen de har hemmer eller fremmer arbeidet. For å få svar på problemstillingen har jeg delt opp kapittelet i følgende underspørsmål:

1. NAV -veileders kompetanse hva angår arbeidsinkudering av flyktninger med ikke-vestlig bakgrunn
2. Veilederens opplevelse av hvordan kultur og religion påvirker møter med brukere fra ikke-vestlige land
3. Veilederes syn på muligheter for forbedringer

Mine funn er derfor delt inn i tre deler basert på underspørsmålene. Den første delen vil ha fokus på opplæring NAV veiledere får av arbeidsgivere, og hva de mener begrepet flerkulturell kompetanse handler om, jeg vil også se nærmere på hvilke utfordringer mangel på kompetanse kan medføre for både veiledere i NAV og brukere. I den andre delen stiller jeg spørsmål ved om religion og kultur er en utfordring i arbeidet med ikke-vestlige innvandrere, og setter søkelys på om det er noen spesifikke kulturtrekk som skiller seg ut og er en større utfordring enn andre. I den tredje og siste delen av analysen vil jeg se nærmere på hvilke forbedringsmuligheter veiledere mener finnes, og komme med konkrete forslag i forhold til

det de mener er nyttig og hensiktsmessig i arbeidet med ikke-vestlige innvandrere. Som nevnt i metodekapittelet har jeg valgt en trippelhermeneutisk tilnærming som betyr at jeg som forsker må stille løpende spørsmål ved om intervjuobjektet blir påvirket av andre objekter. Jeg var også klar over at det finnes forhold som påvirker mitt forhold som forsker med intervjuobjektet, eksempler på dette var at vi er kollegaer som jobber i samme etat og min rolle som flerkulturell rådgiver i NAV som har bidratt til at jeg har hatt opplæringer for flere NAV-kontorer i Østlandet og også dermed kjent som en person som har kompetanse i fagfeltet. Jeg har derfor gjennom hele intervjuprosessen stilt spørsmål ved om disse faktorer kan påvirke svarene jeg får og bidra til å begrense tolkningsrommet til både meg som forsker, men også intervjuobjektet. Selv om jeg har hatt en kritisk holdning gjennom hele forskningsprosessen, har jeg vært klar over at min hypotese ikke nødvendigvis trenger å ha ubegrunnede eller velbegrunnede påstander med utgangspunkt i elendighets sosiologien. Dette da min hensikt med oppgaven er å sette søkelys på en utfordring i samfunnet som handler om mangel på flerkulturell kompetanse hos veiledere i NAV og inkludering av ikke-vestlige innvandrere i arbeidsliv. Min hensikt har derfor vært å prøve å få tak i deltakernes forståelse samtidig som jeg har vært klar over at min egen bakgrunn og erfaring kan påvirke forskningen.

#### 5.1.1 Hva handler egentlig flerkulturell kompetanse, om?

I forrige kapittel gav jeg en kort forklaring på begrepet kultur og tar utgangspunkt i Eriksen & Sajjad (2015) sin definisjon. Forfatterne mener at kultur er et bredt begrep og brukes på forskjellige måter avhengig av hva vi ønsker å beskrive. Jeg begynte intervjuene med å stille spørsmål om hva informantene mener flerkulturell kompetanse handler om. At akkurat dette spørsmålet var den første i intervjuguiden var en bevisst avgjørelse fra min side. Jeg ønsket å begynne intervjuet med et bredt spørsmål om det flerkulturelle feltet, som jeg tenkte vil bidra til at informantene får mulighet til å tenke på ulike tilfellene der kultur har vært en påvirkningsfaktor i veiledningen.

Alle deltakerne begynte med å si at begrepet flerkulturell forståelse er bredt og handler om mye. Videre pekte de på at flerkulturell kompetanse handler om at vi skal ha kunnskap om individets kultur og bakgrunn, og var nøye med å nevne at vi ikke må gå ut ifra at alle har de samme normene og verdiene som vi har i Norge.

Deltaker D sa at flerkulturell kunnskap handler om at man må ta utgangspunkt i og ha forståelse for, den bakgrunnen personen man gir veiledning til har.

Jeg tenker at det er å kunne eller ha kunnskap om andre menneskers bakgrunn, hvor de kommer ifra, kanskje litt om hvilket utgangspunkt de har, også at vi vet for lite om verden rett og slett. (Deltaker D)

Deltaker B var opptatt av å formidle at flerkulturell kunnskap handler om å se enkeltmennesket:

Ehhmm, flerkulturell kompetanse handler jo om å se enkeltmennesket i her og nå situasjon, men med ulikt bakteppe og ulik bakgrunn som har noe å si for hvem vi er rett og slett. I alle de årene jeg har jobbet som veileder er det brukt ulike begrep, og jeg tror at folk veldig lett også i denne bransjen tenker på flerkulturell kompetanse som å ha innfallsvinkler som på en måte ikke er vestlige. (Deltaker B)

Her viser deltakeren en refleksjon som knytter begrepet flerkulturell kompetanse til å gjelde borgere fra ikke-vestlige land. Hun forklarer at begrepet oftest blir brukt hos kollegaer i forbindelse med drøftinger og diskusjoner knyttet til brukere fra ikke-vestlige land, hvilket hun mener ikke er nødvendig. Når jeg spør hvorfor hun tenker at begrepet blir brukt i forbindelse med ikke-vestlige innvandrere, forklarer hun at det handler mye om mediedekningen «det er mer fokus på innvandrere fra ikke-vestlige land og om de kommer i arbeid eller ikke forholder seg til samfunnsregler». Videre mener hun at man kan komme fra samme land og likevel ha store kulturelle forskjeller, hun fortsetter med å gi et konkret eksempel:

Jeg har et eksempel, en tidligere venn var sammen med en bonde fra Nord-Norge og følte at de hadde to forskjellige kulturer, de var som i to ulike verdensplaneter når det gjaldt å forstå hverandre. Så traff hun en mann fra Chile og hun er fra Oslo-asfalten selv, og de var jo på nett når dem traff hverandre. For de hadde jo faktisk ... ja, den kulturelle bakgrunnen deres var mer lik i og med at de begge kom fra arbeiderklasse. Familiestrukturen, husregler og de kulturelle seremoniene i familiene de var oppvokst i var mer lik hverandre. Så jeg tenker jo ofte at vi har en for snever forståelse om hva flerkulturell kompetanse er. (Deltaker B)

Her viser deltakeren at flerkulturell kompetanse ikke er knyttet til et geografisk sted. Kulturelle likheter og like verdier kan bidra til at man føler at man har mer likheter med en

person som kommer fra den andre siden av verden, enn man føler at man har med et menneske som er født og oppvokst i samme land.

I løpet av intervjuene oppdaget jeg at svarene jeg fikk av deltakerne var avhengig av veilederens egen bakgrunn og etnisitet. Tre av mine deltakere hadde innvandrerbakgrunn og to var etnisk norske. Det jeg mener var interessant er hvor raskt veilederne med innvandrerbakgrunn, nevnte sin bakgrunn som en mulig fordel i arbeidet med ikke-vestlige innvandrere. Deltaker E mener at hennes bakgrunn og at hun kommer fra en annerledes kultur, har ført til at hun har en ikke-dømmende holdning i møte med brukere fra ikke-vestlige land.

Det er ikke kulturen kanskje som har vært mitt største problem med den gruppen, det har heller vært tidsbruk. Men, jeg tror det har litt å si ved at jeg har jo en del ... jeg er utenlandsk selv så det gjorde ting litt lettere for meg, å ikke ha en dømmende holdning kanskje, som man gjerne får når man ikke har noen kunnskap. (Deltaker E)

Et annet eksempel der egen bakgrunn blir trukket frem som en fordel kommer ifra informant D som også har innvandrerbakgrunn.

Jeg har en del bagasje selv og kanskje kjenner igjen veldig mye om hvordan det er å være innvandrer i Norge. Hva det vil si, og at du har en annen type kulturforståelse om det å integrere seg og inkludere seg i Norge. Jeg vet godt hvor utfordrende det kan være. (Deltaker D)

Jeg valgte å stille et følgespørsmål for å bekrefte at jeg har forstått rett: Mener du at din egen bakgrunn som innvandrer hjelper deg å forstå andres kultur bedre?

Ja, det har bidratt mye med at jeg kan virkelig forstå at det er ikke bare å finne seg en jobb og begynne å jobbe. De befinner seg i ett nytt miljø og det er vanskelig å bli integrert. (Deltaker D)

### 5.1.2 Ansatte i NAVs erfaring fra arbeidet med flyktninger

Et av intervju spørsmålene var hvilken erfaring har ansatte i NAV i arbeidet med flyktninger? Alle deltakerne begynte med å svare på spørsmålet om hvorvidt de har erfaring, og gikk raskt over til å snakke om utfordringer de møter i arbeidet med målgruppen. Deltaker D begynte å snakke om hvordan mangel på språkforståelse og trang økonomi påvirker veiledningen.

Det er noen utfordringer knyttet til språk, du må alltid ha med tolk. Samtidig så tenker jeg at de lever under trange økonomiske vilkår og det bidrar til at det er i fokus hele tiden, slik at de liksom ikke får lagt det til side og jobba arbeidsrettet. (Deltaker D)

Deltaker C fortalte kort at hun har lang erfaring og gikk over til å nevne kultur og mangel på kunnskap og verktøy, som skal til for å få brukergruppen videre i den arbeidsrettede oppfølgingen, som en utfordrende påvirkningsfaktor. Hun nevner også at hun føler at hun ikke møter forståelse for norske normer og regler fra brukergruppen.

Jeg føler at jeg har forståelse for deres kultur og situasjon, men det jeg mangler er ... hva skal du gjøre videre liksom? Det er flere forstyrrelsesmomenter til stede i veiledningen. Jeg føler at det mangler noe, kunnskap kanskje, for at vi skal komme oss over broen. Spørsmålet er hvordan skal vi bygge en bro når vi ikke møter forståelse for våre normer og regler fra dem også? (Deltaker C)

Flere av deltakerne fortalte at de har jobba med brukergruppen i forskjellige tiltak både i NAV, flyktning tjenesten og hos andre tiltaksarrangører. Deltaker A sa at hun også i et tidligere arbeidsforhold jobbet med arbeidsrettet tiltak og oppfølging av ikke-vestlige innvandrere. Hun nevner at det var primært enslige hun hadde ansvar for å følge opp, og at mye av oppfølgingen gikk ut på at de skulle ha samtaler om hverdagslige ting. Hun nevner også motivasjon og oppmøte til tiltakene som en utfordring.

Ehmm... det var ikke alltid like lett, det var det ikke. For noen prøvde litt mer enn andre og noen følte kanskje at de måtte dit, mens andre synes at det var moro å være der. (Deltaker A)

Det er for meg tydelig at deltaker A har mye erfaring med målgruppen, men jeg ønsket likevel at hun forteller om erfaringen hun har med arbeidet med brukergruppen i NAV og spurte om hun kan fortelle litt om det.

Her så har jeg jo familier, egne brukere i portefølje der jeg har både familier og enslige. Ehmmm...og det er egentlig litt sånn spesielt, fordi jeg har på en måte...situasjonen endrer seg jo når de ikke er enslige lenger. Da ser man jo hvor mye



kulturen faktisk spiller en rolle og hvor sterk den er og hvor bekymra de blir over å gå ut av den kulturen. (Deltaker A)

Deltakeren fortalte at den kulturelle utfordringen dukket opp i større grad når hun fikk ansvar for å følge opp familier. Hun fikk se et sterkere bånd knyttet til kulturen og at flere var bekymret for hva andre fra samme land vil mene, dersom de ikke følger normene i deres kultur.

### 5.1.3 Opplæring i flerkulturell kompetanse i NAV

Alle deltakere i forskningen har sosialfaglig utdanning på minimum bachelor nivå og har jobbet med målgruppen i flere år. Min problemstilling ble enda mer relevant etter de første spørsmålene i intervjuguiden, som handlet om erfaring og forståelse av begrepet flerkulturell kompetanse. Som jeg også nevnte tidligere i oppgaven satte deltakerne tidlig fokus på kulturforskjeller og alle utfordringer dette medbringer i veiledningsprosessen. Jeg begynte raskt å forstå at deltakerne ønsket at kunnskap om kultur skal være et tema som NAV generelt må ha mer fokus på. Jeg ønsket å få svar på om mine deltakere selv mener at de har flerkulturell kompetanse, og om de har fått tilbud om opplæring av arbeidsgiver. Et annet spørsmål jeg var opptatt av var dersom de følte at de manglet kompetanse, hva gjorde de for å finne løsninger når utfordringene oppstod?

Jeg har i teoridelen gjort rede for NAV sin interne og digitale læringsportal, der veiledere selv har mulighet til å ta e-læringskurs basert på forskjellige fagfelt. Noen av kursene er obligatoriske og noen er frivillige. I tillegg til dette har man også mulighet til å innhente mer kompetanse gjennom å ta en såkalt fordypningsmodul, som kan brukes til blant annet egenstudium og kollegaveiledning. Deltaker E var opptatt av å fortelle at alt var mye bedre når hun var nyansatt og begynte å jobbe i NAV.

Når jeg startet i NAV så var alt egentlig veldig bra, det var litt sånn fritt frem. Hva tenger du på en måte? Jeg kunne gå inn og finne forskjellige seminarer og delta i det selv om jeg måtte finne de frem. (Deltaker E)

Hun fortsatte med å fortelle om et spesifikt seminar hun deltok i som nyansatt som var nyttig og hjalp henne å forstå andre kulturer bedre, som gjorde jobben mye enklere. Seminaret handlet om hvordan man kan tolke andre kulturer og informanten mener var det eneste som faktisk bidro til at hun fikk økt kompetanse.

Opplæringsløpet i NAV er meget strikt, og det er nok ikke mest fokus på det flerkulturelle, og det er uten tvil den mest utfordrende gruppen man kan jobbe med. (Deltaker E)

Alle deltakere mener at NAV som arbeidsgiver ikke har fokus på økt flerkulturell kompetanse hos ansatte. Deltaker C sa at hun i løpet av alle årene hun har jobbet i NAV har vært på to eller tre seminarer/foredrag der flerkulturell forståelse var temaet.

Jeg synes at vi er litt sånn forlatte, vi må finne løsninger selv. Det finnes mange forskjellige religioner og tradisjoner og tilbudet vi har fått gjennom årene jeg har vært ansatt i NAV er nesten ingenting. Ja, man kan finne mye i fagbøker og på fritiden dersom man ønsker å øke sin kompetanse, men vi trenger mer tid og må ha mer fokus på dette i arbeidstid. (Deltaker C)

Jeg ønsket å få svar på hvordan deltakeren innhentet kunnskap, dersom hun kom bort i en sak der religion og tradisjon var en påvirkningsfaktor som hindret oppfølgingen, og spurte hvordan hun løser slike saker, og om hun hadde tid til å lese seg opp på temaet når hun var på jobb.

Nei, jeg har ikke tid til det når jeg er på jobb. Er det en vanskelig sak, må jeg finne ut mer om det på fritiden, lese bøker og forskning. Er det en liten hindring så kan jeg kanskje finne ut av det på arbeidstid. Men ja, vi har dessverre ikke tid til å innhente kunnskap om hvordan vi skal håndtere vanskelige saker på arbeidstid, absolutt ikke. (Deltaker C)

Deltakerne utrykte frustrasjon over mangel på opplæring i flerkulturell kompetanse, selv om NAV tilbyr sine ansatte ulike typer av e-læringer og fordypningsmoduler, var alle enige i at de ikke hadde tid til å prioritere kursene i arbeidstiden. Deltaker A utrykte at hun ikke har fått opplæring, men har måttet finne ut av ting selv. Hun fortalte at hun er nysgjerrig på andre kulturer, og har stilt spørsmål dersom hun har hatt mistanke om at kulturelle forskjeller er en påvirkningsfaktor i oppfølgingen. «*Jeg har egentlig funnet ut av ting selv, rett og slett*» var hennes svar når jeg spurte hvordan hun finner løsninger når hun mangler kompetanse. Hun utdypet videre med å fortelle at det egentlig handler mye om henne som person, hun liker å gå inn i dybden og tenker at det alltid ligger mere bak det man ser og hører.

Jeg er jo en person som liker å snakke med de som er i porteføljen min. Jeg liker å ... liksom dykke dypere da, så jeg prater med dem. Altså jeg PRATER med dem, typ ordentlig, jeg ser ofte mellom linjene for å si det sånn. Jeg er nysgjerrig og elsker å få innblikk i andres kulturer. (Deltaker A)

I intervjuene kom det frem fra flere deltakere at de ikke tror at det handler om vilje eller ikke vilje fra arbeidsgiver når det gjelder kompetanseheving. Den største utfordringen er økonomi og tid, alle mente at de ikke har tid til å delta på kurs selv om de fikk tilbud om det. Store porteføljer med brukere som har sammensatte behov og trenger mye hjelp fra veiledere, bidrar til at man konstant driver med «brannslukning». Denne utfordringen går også ut over den arbeidsrettede oppfølgingen, da veiledere må prioritere å behandle vedtak om økonomisk sosialhjelp fremfor å gi arbeidsrettet oppfølging.

Deltaker B var meget opptatt av kompetanseheving og viste tydelig at dette er en sak hun virkelig brenner for. Hun nevnte at det er veldig tilfeldig og lite gjennomtenkt og strukturert hvorvidt hun og andre får tilbud om kursing. Hun la vekt på at det i stor grad går ut på egeninteresse og det å ta initiativ til kompetanseheving «det er veldig begrenset hvor mange som får gå på kurs, sånn at som ansatt så gir man på en måte opp». Som nevnt tidligere i oppgaven løfter deltaker E frem samme utfordring og peker på at er mangel på struktur og fokus på det flerkulturelle feltet hos arbeidsgiver, som bidrar til at man sitter igjen med en utfordrende gruppe uten å egentlig ha kunnskap nok om hvordan man på best mulig måte kan jobbe med målgruppen.

Deltakerne var nøye med å påpeke at de ikke tenker at de nødvendigvis må være eksperter i fagfeltet, men de trenger tilstrekkelig kunnskap for å forstå hvordan de skal håndtere samtaler som er preget av utfordringer knyttet til kultur og religion. Deltaker B svarer følgende på spørsmål om hun føler at hun har tid til å ta e-læringskurser og lese igjennom fordypningsmoduler som arbeidsgiver tilbyr i læringsportalen:

Ja og nei, for jeg tenker at dette skal inn i arbeidstiden min, men det er jo ikke lett i en presset hverdag hvor det er kjempedårlig med tid. Så derfor har det blitt seminarer i min fritid. Dette har jeg lagt inn som arbeidstid i etterkant noen ganger, da jeg tenker at det er helt korrekt. (Deltaker B)

Informant E forklarer nærmere hvordan seminaret hun deltok i som nyansatt hjalp henne å bli klar over sine egne fordommer og gi bedre veiledning til brukergruppen.

Seminaret jeg var på hjalp meg meget, jeg booket inn møter med alle mine brukere etter dette. Jeg valgte å bruke tid, grave og skape en relasjon. Det er også derfor jeg har det inntrykket at de er meget ressurssterke. Når de fortalte om alt de går igjennom, at de har et meget hektisk familieliv. Seminaret hjalp meg å forstå hvordan jeg skal kartlegge, hvordan gå inn i et møte uten å dømme på forhånd. Jeg forstår egentlig mine norske kollegaer når de snakker om at utlendinger er så raske med å bruke rasismekortet, fordi vi utlendinger uavhengig av hvor vi kommer ifra generelt bruker rasistkortet når de ikke får som de vil. (Deltaker E)

Deltakeren var meget nøye med å fortelle at det ikke er arbeidsgiver som har lagt til rette for at hun skal få den kompetansen hun har, det er hun selv som har strevet etter å skaffe kompetanse da hun var nysgjerrig på brukergruppen og ønsket å hjelpe. Nå i etterkant angret jeg på at jeg ikke spurte om hun kan utdype mer hva hun mener med at «utlendinger bruker rasismekortet», men hun kommer tilbake til det ved en annen anledning seinere i neste kapittel, der hun snakker mer om hvordan mangel på kompetanse bidrar til at man får økt fordommer.

## 2.2 Drøfting

Økt kompetanse om kulturforskjeller, normer og verdier går begge veier, selv om det er viktig at veiledere øker sin flerkulturelle kompetanse for å finne gode løsninger sammen med brukere, er det svært hensiktsmessig at innvandrerbefolkningen også utvikler sin interkulturelle kompetanse. Forståelse er en tosidig problemstilling som krever at begge parter møtes i midten. Deltaker C nevnte spesifikt mangel på forståelse fra brukergruppen som en kontinuerlig utfordring som påvirker veiledningen.

Øivind Dahl (2015) mener at interkulturell kommunikasjon kan bidra til økt forståelse mellom mennesker med ulik bakgrunn. Selv om det kan være utfordrende og vil koste en del i midler

for både arbeidsgivere og samfunn, vil kompetanseøkning bidra til at vi bygger interkulturelle broer mellom mennesker og samfunn (Dahl, Jensen, & Nynäs, 2015, s.7).

Utfordringer knyttet til kulturforskjeller har blitt nevnt som en stor påvirkningsfaktor hos alle deltakere. Siden temaet kom raskt etter mitt første spørsmål om erfaringer, tenker jeg at mangel på kulturforståelse er en utfordring som preger jobbhverdagen til veiledere i NAV i stor grad. Manglende opplæring i flerkulturell kompetanse, kan også bidra til at veilederne møter på utfordringer når de skal jobbe med å skape en relasjon med bruker. Kulturforskjeller kan bidra til at det bygges opp unødvendig frustrasjon hos begge parter og vil gjøre samarbeidet vanskeligere. Dersom NAV hadde hatt mer fokus på opplæring kan det bety at ansatte blir mere bevisste over kulturforskjeller, og får bedre forutsetninger for å avdekke et nødvendig behov som kan påvirke oppfølgingen

Deltakerne med etnisk norsk bakgrunn svarte at flerkulturell kompetanse er et bredt spørsmål, som forutsetter at man har forståelse for at andre kommer fra kulturer og normer som er annerledes enn det vi har i Norge. Deltakerne med innvandrerbakgrunn la vekt på integrering og inkludering når de svarte på samme spørsmål. For dem var det viktig å nevne at de har forståelse for at det ikke er enkelt å bli integrert i Norge, da de selv har vært igjennom det samme. Informantene med norsk etnisitet svarte mer generelt på spørsmålet og satte fokus på at flerkulturell kompetanse handler om kulturforskjeller. Når jeg lette etter deltakere til min forskning la jeg ikke vekt på hverken kjønn eller etnisitet, dette var ikke en faktor jeg tenkte ville påvirke undersøkelsen eller svarene jeg fikk. Jeg var klar over at veiledere med innvandrerbakgrunn har en annen type erfaring som er nyttig i arbeidet, men jeg var ikke klar over at svarene jeg fikk i så stor grad ville være preget av hvilken etnisitet deltakerne har. Dette tenker jeg hadde vært et interessant tema for videre forskning i fagfeltet.

Jeg hadde også en intensjon om finne ut om deltakerne også røper en kulturforståelse i henhold til Skytte & Kjærum (2008) sine tre overordnede perspektiver: evolusjonistisk kulturforståelse, relativistisk kulturforståelse og kontekstuell kulturforståelse, når de svarer på spørsmålene som omfatter kultur og flerkulturell forståelse.

Etter nøye gjennomgang har jeg endt opp med en oppfatning om at mine deltakere er innom både evolusjonistisk og relativistisk kulturforståelse, avhengig av hva vi snakket om i intervjuene. I dette kapitlet var flere innom relativistisk kulturforståelse i den forstand at alle

deltakere nevnte spesifikt, at det er viktig at man som veileder har forståelse for at folk har forskjellig bakgrunn og verdier. En påvirkningsfaktor kan også være at spørsmålene i denne delen av oppgaven var mer åpne og generelle og ga dermed lite rom for å gå inn i dybden på forskjeller mellom normer og verdier. I neste kapittel vil vi se nærmere på hvordan kultur og religion påvirker møtene mellom veiledere i NAV og brukere. I denne delen blir det tydeligere at deltakerne er innom evolusjonistisk kulturforståelse når de snakker om forskjeller mellom norske og ikke-vestlige sosiale og kulturelle verdier, normer og tradisjoner og bruker en målestokk når de snakker om «våre og deres verdier» som forfatterne nevner i deres definisjon av begrepet.

Funnene i mitt feltarbeid viser at deltakerne mener at de har manglende og/eller mangelfull opplæring i flerkulturell forståelse. Kompetansen de har er et resultat av egen interesse og egne initiativ til kompetanseheving i fagfeltet. Selv om NAV har egne interne plattformer for kompetanseheving, viser det seg at ingen av mine deltakere har tatt i bruk hverken e-læring eller fordypningsmoduler. Tidsmangel, store porteføljer og brukere med sammensatte utfordringer oppgis som grunn til at informantene ikke kan prioritere kompetanseheving.

Samtlige deltakere fortalte også at de hadde ulike teknikker de benyttet når de hadde mistanke om at kulturforskjeller påvirket veiledningen. Alle brukte sin egen erfaring og nysgjerrighet som et hjelpemiddel, når de forklarte hvordan de fant løsninger i situasjoner der veilederen følte at de manglet kompetanse. Deltaker E var den eneste som nevnte at hun hadde deltatt i et seminar som hjalp henne å forstå bedre. Hun var også nøye med å nevne at det var hun selv som fant seminaret og bad om å delta. Det kommer også tydelig frem i mine funn at veiledere med innvandrerbakgrunn har en fordel da de har kjennskap til andre kulturer og på en måte enklere kan relatere til det som er ukjent.

Dersom NAV tilrettelegger for systematisk opplæring i flerkulturell forståelse for alle ansatte, kan det sannsynligvis føre til at veilederne får en noenlunde lik grunnleggende kompetanse. Mine funn viser at det er en tilfeldighet basert på veilederens interesse for fagfeltet og målgruppen, som avgjør om ikke-vestlige innvandrere får god nok oppfølging med utgangspunkt i kulturforskjeller.

Som forsker sitter jeg igjen med flere spørsmål knyttet til kompetansen veiledere besitter. Alle informanter pekte på sin erfaring som grunnleggende for god forståelse og oppfølging av ikke-vestlige innvandrere. Jeg sitter derfor igjen med spørsmål om hvordan nyansatte med liten eller ingen erfaring klarer å imøtekomme disse utfordringer og hvordan det påvirker både dem som ansatte og personen de veileder? Siden det viser seg at kompetanseheving ikke prioriteres i NAV da annet arbeid kommer foran, kan jeg tenke meg, uten at jeg har grunnlag for å hevde det, at det er stor forskjell mellom oppfølgingen som gis til målgruppen som har en sterk kulturell tilknytning til hjemlandets normer og verdier, avhengig av veileders ansiennitet i fagfeltet.

I neste kapittel vil jeg komme tilbake til hvilke konkrete utfordringer som preger dialogen mellom bruker og veileder. Her vises et tydelig bilde av at utfordringene er komplekse og krever at veileder har god nok kunnskap om det flerkulturelle feltet for at vi skal lykkes med å hjelpe individet til å bli selvstendig og føle mestring i eget liv.

## 6. Veilederens opplevelse av hvordan kultur og religion påvirker møter med brukere fra ikke-vestlige land

### 6.1 Presentasjon og analyse av datamaterialet

Møter med andre mennesker med ulik bakgrunn kan medføre noen utfordringer knyttet til forståelse, normer, verdier og relasjonsbygging. I den første delen av analysen fikk vi et innblikk i deltakernes erfaring og vi så nærmere på hva de mener at flerkulturell kompetanse handler om. Videre fikk vi også informasjon om deres egne kompetanse i fagfeltet og hva de mener er til hinder for kompetanseøkning. I mitt arbeid som veileder har jeg selv erfart at religion og kultur kan være en viktig faktor som påvirker oppfølgingen. Det var derfor viktig for meg å sette søkelyset på det i min forskning, og utforske om dette er en utfordring andre opplever også. Jeg vil i denne delen av oppgaven se nærmere på hvilke utfordringer knyttet til religion og kultur som mine deltakere opplever er et hinder i arbeidet med ikke-vestlige innvandrere.

#### 6.1.1 Veiledernes erfaringer fra praksis

Samtlige deltakere var enige i at religion og kultur påvirker oppfølgingen, men også integreringen i samfunnet. Deltaker D var opptatt av å fortelle at hun aldri tenker på hvilken religion hennes brukere har. «Jeg tenker egentlig at religion ikke har plass i jobben jeg har», hun la vekt på at kultur kan være en utfordring og var opptatt av at ikke-vestlige innvandre må ta beviste valg og jobbe hardt for å bli integrert i samfunnet.

Kultur kan være en utfordring, fordi jeg tenker at ikke-vestlige innvandrere må bidra med å hjelpe seg selv å bli integrert i samfunnet dem lever i og strekke seg langt for å bli inkludert og integrert. De må også legge ifra seg sin religion, det er en privat sak og skal ikke påvirke dem i arbeidslivet. (Deltaker D)

Her gir deltaker D oss et kort innblikk i hva som er viktig for henne. Hun var klar over at religion kan være en utfordring for noen, men hun følte at det ikke var det for henne.

Deltaker C hadde samme oppfatning og mente at hun ikke så religion eller kultur som et hinder i hennes arbeid. Begge informantene var opptatt av å vise at deres hovedfokus er personen og dennes ressurser. Religion er en privatsak og har lite med oppfølging å gjøre,



det viktigste er at man som veileder klarer å bygge opp en god relasjon med den andre parten. Deltaker C har gjennom hele intervjuet vært opptatt av å snakke om relasjonsbygging og at oppfølging er en prosess, som krever at man må finne en felles vei som er til en fordel for både innbygger og samfunn.

Nei, religion og kultur er ikke et hinder, det eneste som betyr noe for meg er at jeg må være klar over at personen jeg veileder er opptatt av dette og jeg får mulighet til å forberede meg. Jeg må hvite hva jeg kan forvente av personen og hvilke tiltak jeg kan sette i gang. Jeg må også tenke på hvordan jeg skal oppføre meg i møte hvis jeg må ta hensyn til det. I vårt arbeid er det viktig at vi bygger en god relasjon for å nå målet sammen. (Deltaker C)

Dersom det er store kulturforskjeller mellom en veileder og innbygger kan det påvirke oppfølgingen som gis og mottas. Deltaker A mener at store kulturforskjeller kan også føre til mye negativitet.

Om en person har en annen kultur kan det ofte bli mye negativitet, det er vanlig for den personen som har den kulturen, men ikke for oss utenifra og da er det vanskelig å forstå. (Deltaker A)

Deltakeren fortsatte samtalen med å forklare at hun var opptatt av å forstå og respektere mennesker for den de er, selv om de kommer ifra en annen kultur som er ukjent for oss i Norge. En faktor som påvirket henne, var at hun hadde en tendens til å dømme på forhånd dersom hun oppdaget at innbyggeren har en annen religion eller kultur. Dette var spesielt knyttet til kvinner.

Det som er litt leit, men samtidig nødvendig i enkelte tilfelle er at jeg alltid, jeg har jo i bakhodet at her kan det være damer som blir styrt. (Deltaker A)

Hun utdyper dette videre med å vise til at hun er nøye med å behandle alle likt uansett etnisitet eller religion, men at hun er litt mer nøye med å stille spørsmål knyttet til sosial kontroll dersom hun er veileder til en kvinne med minoritetsbakgrunn.

Deltaker B var opptatt av å se mennesket i den situasjonen som han eller hun befinner seg i her og nå. Hun mener at veiledere trenger flerkulturell kompetanse, for å klare å forstå normer og verdier som er basert på sterk tilknytning til en kultur og religion som er annerledes enn den vi har i Norge.

Som ansatt blir man stilt ovenfor ganske mye, hvis jeg skal sette det litt på spissen. Det er ganske vanskelige og ekstreme situasjoner innimellom når det gjelder dette feltet. Jeg har lang erfaring og det er klart at når du blir stilt ovenfor så annerledes holdninger til hvordan man skal se på sin egen familie, rasjonelle ting, frykt, skam skyld, alle disse problemstillinger som er så annerledes. Du blir utfordret ekstremt verdibasert og du blir utfordret også på rett og slett strukturer og systemer fra andre land som kan sette mennesker i fare. (Deltaker B)

Veileder sin bakgrunn ble trukket frem som et eksempel på bedre forutsetning for forståelse av deltaker E. Hun mente at hennes forutsetning for å lykkes i arbeidet med ikke-vestlige innvandrere var fordi hun selv kommer ifra et land som har en annerledes kultur enn det vi har i Norge. Det som også er gjennomgående hos alle deltakerne er at økt forståelse for andre kulturer er avhengig av at veileder er nysgjerrig, lytter og har et åpent sinn i møte med andre mennesker.

Kort sagt uten å snakke om alt mulig rart, religion og kultur vil alltid påvirke møtene dine fordi det er en stor del av dens liv, ikke sant? Det er for å si det sånn, det er jo en stor del av livet for et hvert menneske, ikke bare den gruppa. Men, kanskje den gruppa der skiller seg litt mer ut fordi det er mer annerledes enn det man er vant til i det norske samfunnet. (Deltaker E)

## 6.2 Den største kulturelle utfordringen

Jeg ønsket å sette søkelys på om det var en spesifikk utfordring som var gjennomgående hos mine deltakere i møte med ikke-vestlige innvandrere. Deltakerne fikk derfor spørsmål om hvorvidt de føler at det er en spesiell utfordring som er knyttet til målgruppen, og om de kan fortelle litt nærmere om det. Deltaker B var opptatt av hvor forskjellig syn på kvinner ulike kulturer kan ha, og på hvilken måte det påvirker både veiledningen, men også henne som person.

Det som utfordrer meg mest er menneskesyn og kvinnesyn, som er så annerledes enn mitt. Men også som er så annerledes enn jeg noen gang er interessert i å akseptere. Så det er klart at jeg tror på en måte at man får autoritet og myndighet gjennom å også tørre å være ærlig. For jeg tenker at vi alle mennesker, hvis folk har skjulte agendaer så oppdager vi det på et eller annet tidspunkt. (Deltaker B)

Deltakeren sa at hennes lange erfaring i NAV har ført til at hun har lyktes å utvikle en metodikk som virker for henne, når hun jobber med brukere som har et annet syn på kvinner enn det vi er vant til i Norge.

Jeg pleier å si at dette er jo ikke greit for meg å høre når du som pappa snakker sånn om datteren din, fordi det er ikke forenlig med hvordan vi tenker i Norge og hva jeg forventer av deg som pappa. (Deltaker B)

For henne var det altså viktig å se utfordringene, men også å være tydelig på at noen holdninger ikke er akseptable. Å ha mot og tålmodighet nok til å stå i vanskelige samtaler for å få til holdningsendringer, var også noe hun var opptatt av og mente er en stor påvirkningsfaktor som fører til endringer i veiledningsarbeidet. Videre i intervjuet forklarte deltakeren at hun har observert hvordan holdninger til andre kollegaer har klart å ødelegge relasjoner og ført til at oppfølgingen har mislykkes.

Det handler om å tørre og være helt uenig og sånn. Det handler også om å ta på alvor de kulturelle utfordringene, å stå i det og ikke feige ut. Ja, for det hører jeg kollegaer si da, ja, men det kan jeg ikke gjøre noe med, for han er jo bare sånn eller, det er jo sånn de er derifra ja, fra Afghanistan. Det får lov til å bli sanne sannheter som vi ikke tenker at vi skal imøtekomme og utfordre tilbake. (Deltaker B)

Kulturelle forskjeller og utfordringer med systemforståelse var to aspekter som gikk inn i hverandre, når jeg bad deltakerne om mer informasjon knyttet til kulturelle utfordringer. Deltaker C var opptatt av å fortelle at hun ikke har noen hindringer knyttet til kulturforskjell, likevel nevnte hun systemforståelse, normer og verdier som en utfordring.

Jeg prøver å forklare på en enkel måte, helt fra bokstav A det som gjelder deres situasjon. Ja, jeg skjønner at du har opplevd det og det, men her i Norge starter vi

derifra og gjør det på denne måten. Det finnes ikke andre måter å gjøre det på, fordi her gjør vi det sånn og sånn. Jeg sier ikke det med en bestemt tone, men jeg forklarer det på en måte som gjør at dem forstår og ser at en sak alltid har flere sider, og dette er en annen måte å gjøre det på enn det du er vant til. (Deltaker C)

#### 6.2.1 Holdninger til sykdom og arbeid

Deltaker D var opptatt av at vi har ulike holdninger til om man skal arbeide eller ikke dersom man er syk. Hun refererte til holdningsendringer knyttet til sykdom som en utfordring i den arbeidsrettede oppfølgingen.

Man tenker ikke at jeg til tross for sykdom skal jobbe, derfor er det mange som tenker at de har det ikke bra og derfor ikke kan jobbe. Jeg møter mange som på en måte sykkeliggjør seg litt mer enn det man faktisk er. Sykdommen har på en måte stort fokus og det kan være litt kulturelt betinget, men jeg har ikke grunnlag nok for å si om det faktisk er så. (Deltaker D)

Jeg stilte et følgespørsmål og bad henne forklare litt mer hva hun mener med at sykdommen har mye fokus og i veiledningen.

Nei, jeg vet ikke. Jeg tror at det kanskje kan være fordi de kommer fra en annen kultur hvor syke faktisk ikke skal jobbe. Jeg vet ikke, men som sagt jeg har ikke grunnlag nok for å si det sånn som sagt, men av og til så lurer jeg litt på hvorfor sykdommen får så mye fokus. Hvorfor kan man ikke tenke at man kan jobbe til tross for at man sliter med noe? (Deltaker D)

Jeg lurte på om deltakeren tenker at mangel på å se egne ressurser og hva man selv kan bidra med i samfunnet, er en påvirkningsfaktor som gjør at man velger å gjemme seg bak sykdommen?

Det kan jo være det, man kan ha mange intensjoner og tenker at sykdommen gjør så at man ikke kan jobbe og da har man på en måte sånn ut ifra lovverket rett på andre ytelser og jeg vet ikke helt, men det kan være noe der. (Deltaker D)

Deltaker D mener videre at helseutfordringer i kombinasjon med mangel på systemforståelse og forståelse av det norske språket, er en stor utfordring i arbeidet med ikke-vestlige innvandrere.

Det var en som hadde litt dårlig helse og fikk aldri tatt tak i det ordentlig fordi... ja de forventet t det skulle ordne seg sånn og sånn. Når det ikke gjorde det så ble de på en måte sure på meg, de hadde søkt uføretrygd uten å komme innom NAV, jeg måtte stå der og forklare og forklare, men det synker ikke inn. Selv om man har tolk går det liksom ikke inn, og da føler jeg at jeg må gjenta meg og gjenta meg, vi må gjøre sånn og sånn for å komme videre, og da er språkbarrieren så vanskelig når vedkommende faktisk ikke forstår viktigheten i ting. (Deltaker D)

Deltaker A mener også at hindringer knyttet til systemforståelse er tidkrevende, og fører til mye frustrasjon knyttet til NAV som instans.

Det fører til at ting tar lenger tid og misforståelser i forhold til helse, men også økonomi. At de på en måte bruker de pengene som ikke skal bli brukt til ting, også krever de mer og blir kanskje sure fordi de vil ha mer når de kanskje ikke får. Da blir det enda mer frustrasjon og enda mer jobb og hat mot NAV tenker jeg. (Deltaker A)

Underveis i intervjuet oppdaget jeg at deltakerne fokuserte på ulike ting, når jeg bad de fortelle om den største kulturelle utfordringen de møter i veiledningsarbeidet med ikke-vestlige innvandrere. Deltaker A og D hadde fokus på hvordan mangel på systemforståelse fører til mye frustrasjon knyttet til helseutfordringer og økonomi. Deltaker B tok utgangspunkt i normer knyttet til kvinnesyn og mente at dette var den største utfordringen hun møter i sitt arbeid, kombinert med kollegaer som ikke tør å stille spørsmål rundt måten brukere eller foreldre til ungdommer som får oppfølging av NAV ser på og behandler kvinner.

Deltaker E hadde også erfaringer med utfordringer knyttet til kulturelle forskjeller, men hun ønsket ikke å peke på en spesifikk utfordring. Hun mente at det er små utfordringer som henger sammen og gjør det til en stor helhet som påvirker oppfølgingen.

Det er det med at jeg «kan ikke jobbe her» når de får tilbud om ulike stillinger eller tiltak, klesdrakten har også vært en utfordring. Jeg kommer ikke på andre ting akkurat nå, men egentlig så er det veldig mange utfordringer, alt fra utseende til hva man skal ha på seg, det er ulike utfordringer som gjør det til en helhet. Det er ikke noe jeg kan peke på, det er mer som en pakke som påvirker deres liv i alle ledd. (Deltaker E)

#### 6.2.2 Endring krever tett oppfølging

Selv om flere av deltakerne valgte å nevne et par spesifikke kulturelle utfordringer i arbeid med innvandrere fra ikke-vestlige land, kan man etter en samlet oppsummering anta at utfordringene er sammensatte. Alle informanter løftet frem at målgruppen er i behov av tett oppfølging fra NAV får å få til endringer og nå mål om arbeid eller utdanning. Deltaker E sa at hun var glad når brukeren fikk plass på Kvalifiseringsprogrammet<sup>3</sup>, da var hun sikker på at veilederen har tid til å følge dem opp.

Altså jeg hadde ikke tid til å følge dem opp, det var ikke bare en ting, men det var mye fordi alt var jo ukjent for dem, og ikke minst press fra andre, press fra menn, press fra oss, nå har jeg snakket mye om damene fordi det er dem jeg har jobbet mest med, men ja, den sosiale kontrollen påvirker mye. (Deltaker E)

Deltakeren valgte her å utdype sin tidligere påstand om at valg av arbeidsted er en utfordring for flere ikke-vestlige innvandrere. Hun trekker frem miljøet målgruppen velger å assosieres med og negativ sosial kontroll, som en påvirkningsfaktor for å lykkes med oppfølging og arbeidsinkudering.

Den sosiale kontrollen påvirker mye, også tenker jeg at det handler kanskje ikke bare om den enkelte, men nettopp om miljøet man er i. Tenk deg, de miljøene har ganske store nettverk, også skal du jobbe i butikk og stå i ferskvarer og selge svinekjøtt, alkohol og andre ting. Du vil få hele miljøet mot deg fordi du har gått og gjort sånn. Du er en skam, du er ikke en riktig muslim, det er litt større enn på individnivå.  
(Deltaker E)

---

<sup>3</sup> Kvalifiseringsprogrammet er et tiltak i regi av NAV for personer mellom 18-67 år som trenger tett oppfølging for å komme i arbeid (nav.no).

Religion, tradisjoner og normer innad i kretsen trekkes frem som en utfordring knyttet til å søke og takke ja til lønnet arbeid som brukerne mener går imot deres religiøse tro. Informanten legger vekt på noen brukere fra ikke-vestlige land som praktiserer islam ikke er villige til å søke arbeid de er kvalifiserte for, og fremmer religiøse argumenter som årsak for manglende interesse for arbeid. Hovedutfordringen knyttes likevel til forventninger miljøet har til individet om å følge normer skapt av felleskapet. Deltaker C trekker også frem utfordringer knyttet til kvinnesyn, hun mener at flere med ikke-vestlig bakgrunn er vant til å forholde seg til menn i sitt hjemland og dermed sliter med å skape en relasjon til en kvinnelig veileder i NAV.

Vi har egentlig ikke så mye tid til å bygge relasjoner, når jeg blir klar over at en bruker har en slik holdning så vet jeg at det vil ta tid å bygge en relasjon med meg som kvinne. Derfor er det enklere for meg å koble dem med en annen mannlig kollega da han sikkert vil bruke mindre tid på å bygge en relasjon og lykkes med å nå mål om arbeid. (Deltaker C)

Deltaker sa at den største utfordringen var knyttet til kulturer der kvinner ikke får lov til å jobbe. Hun forklarte at vi har ulikt syn på arbeid og verdsetter det annerledes. Når en bruker med en slik holdning er avhengig av ytelse fra NAV, vil det oppstå utfordringer som krever mye kompetanse fra veilederen får å få til et godt samarbeid.

I mange kulturer for eksempel så skal ikke kona jobbe de skal være hjemme, mens vi mener jo at man kan, eller vi på NAV mener jo så at hvis ikke du kan utføre aktiviteten din så kan vi stoppe pengene dine. Da presser vi jo noen på en vei som de ikke tror på, eller føler at de ikke kan eller får lov til ikke sant? For det er jo dem som får kjenne på det etterpå. Så at jeg tenker jo at vi må kunne se saken fra flere sider, ikke bare min og kollegaen sin hvis du skjønner? Vi må kunne sette oss inn i hva, hvorfor, hvordan kan vi, hva kan vi gjøre for å hjelpe dere videre? Hva er det dere ønsker? Hva skal til for at vi skal oppnå en balanse her da? (Deltaker A)

### 6.3 Drøfting

Flere av deltakerne nevnte kulturelle aspekter som religion, normer og verdier samt kvinnesyn som en utfordring i arbeidet med ikke-vestlige innvandrere. I analysedelen kommer det tydelig frem at alle mine deltakere har kunnskap om andre kulturer, men på et overordnet nivå. Det som etterlyses er mer kunnskap om hvordan man skal imøtekomme ulike utfordringer knyttet til normer og verdier, som er annerledes enn det vi har i Norge. Selv om deltakerne har en viss kunnskap, ønsket jeg å se nærmere på hvorvidt de kan kategoriseres etter Skytte & Kjærum (2008) sine perspektiver innen kultur og kulturell utvikling. I forrige kapittel nevnte jeg at det kom frem i intervjuet at deltakerne har stor forståelse for at folk har forskjellig bakgrunn og verdier avhengig av oppvekst og etnisitet, og jeg konkluderte med at de etter min oppfatning har en relativistisk kulturforståelse.

Selv om deltakerne var nøye med å si at forståelse for andre kulturer er det primære i arbeid med ikke-vestlige innvandrere, kom det likevel frem noen antydninger i intervjuene til at kulturen vi har i Norge er et fortrinn i forhold til utviklingshierarkiet og dermed også legitimt lov at gjennom veiledning påtvinge andre verdiene og normene vi har i Norge. Eksempel på denne tankemåten kom spesielt frem hos deltaker D, B, og C som mente at for å bli integrert må man legge fra seg sin religion, holdninger og ha en forståelse for hvordan vi gjør ting i Norge og følge våre normer. Min oppfatning her er at deltakerne har en evolusjonistisk kulturforståelse i samtaler med brukere, og ser det som en del av deres oppgave å befri de fra laverestående kulturers syn på kvinner, barn, arbeid og likestilling. Min konklusjon er derfor at deltakerne i min forskning ikke kan deles inn i et av perspektivene til Skytte & Kjærum, da forståelse for andre kulturer er primært, samtidig som informantene jobber for at brukerne ikke skal «henge kvar» ved sine kulturer og bør tilpasse seg de norske normene. Forfatterne trekker frem kulturelt overlegenhet som et av tekkene i evolusjonistisk kulturforståelse, med betraktning i dette og tidligere utsagn om viktigheten av kulturforståelse mener jeg at deltakerne kvalifiseres til både relativistisk og evolusjonistisk kulturforståelse avhengig av tema i samtalen.

Tabellen til Båtnes & Egden, 2012 som jeg har valgt å ta utgangspunkt i og forklarer nærmere i teorien, viser en profil som er representativ for store deler av befolkningen når det gjelder flerkulturell forståelse. Jeg har en oppfatning av at deltakerne til viss del gjenspeiler tabellen.



Deltakerne med innvandrerbakgrunn skåret høyt (A) når det gjaldt forståelse for hvordan det er å leve i et flerkulturelt samfunn, deltakerne med norsk etnisk bakgrunn skåret lavere (C) i denne kategorien. Et annet relevant funn i min forskning var at etnisitet ikke var en påvirkningsfaktor når det gjelder andre deler av kategorien i tabellen. Man kan anta at veiledere med en flerkulturell bakgrunn har mer kunnskap om fremmede kulturer og klarer å kommunisere bedre til tross for kulturgrensene, men mine funn tilsier at veileder sin bakgrunn kan ha lite å si når det gjelder andre aspekter enn forståelse for at integrering er en vanskelig prosess. Et av årsakene til dette kan være at det finnes store forskjeller mellom ulike kulturer innen sosiale normer og verdier samt økonomi og arbeid.

Kulturer er komplekse og varierte, selv om deltakerne med innvandrerbakgrunn har erfaringsbasert kunnskap, er kulturer preget av et uendelig antall detaljer, tradisjoner og praksiser som de ikke er kjent med. Dette bekreftes også av Eriksen & Sajjad (2015) som mener at kultur er et av språkets vanskeligste ord som kan beskrive mange ulike fenomener og brukes på forskjellige måter avhengig av hva man ønsker å formulere eller snakke om.

Fandrem (2019) mener at migrasjon ikke bare innebærer at man fysisk flytter til et annet land, personen som migrerer har også med seg sin kultur, hvilket kan påvirke integreringsprosessen og føre til konflikter i møte med et nytt samfunn. Dette bekreftes også av mine funn i oppgaven som tyder på at de sentrale utfordringene mine deltakere møter i arbeidet med ikke-vestlige innvandrere, er deres kobling til hjemlandets normer og verdier. Båtnes & Egden, 2012 mener også at migranter kan ha en forventning om at samfunnet skal legge til rette for at deres kultur arve kan opprettholdes og at dette kan føre til konflikter mellom individ og samfunn. Veilederne er NAV sitt ansikt utenat i møte med brukere og har i oppgave å gi informasjon og støtte samt håndtere utfordringer dersom de oppstår underveis i oppfølgingen. Deltakerne i min forskning etterlyser mer flerkulturell kunnskap fra arbeidsgiver for å bli bedre rustet til å imøtekomme utfordringer de møter knyttet til kultur og religion. Utfordringene rundt kulturmøter mellom majoritet og minoritetskulturer er reelle og kan påvirke og provosere i møter mellom mennesker. Utfordringen blir sterkere når minoriteter føler at de er i lavere maktposisjon i møte med veileder som har større makt til å påvirke økonomi og livskvalitet (Båtnes & Egden, 2012, s. 29-31).

Selv om alle deltakere var enige i at det ikke føler på mangel av forståelse for den enkeltes situasjon, er det ikke nok for å få til en god relasjon som vil ende opp i selvforsørging og mestring av eget liv. Nordhelle (2007) løfter også frem betydningen av kulturkompetanse hos fagpersoner som en sentral del i vellykket samhandling med innbyggere med flerkulturell bakgrunn. Når man tar i betraktning Båtnes & Egden, (2012) forklaring av at kultur kan ha ulike meninger, er det enklere å forstå at utfordringer den enkelte NAV-veilederen fokuserer på, er avhengig av hvor bred kulturkompetanse de har, i kombinasjon med hindringer knyttet til arbeidsinkudering og forventinger målgruppen har i forhold til opprettholdelse av hjemlandets normer og verdier.

Dette kommer spesielt frem i mitt funn knyttet til spørsmålet om den største kulturelle utfordringen, deltakerne mener de møter på i arbeidet med ikke-vestlige innvandrere.

Meningene om utfordringen var delt, deltaker A, C og D mente at systemforståelse og eget sykdomsfokus var den største kulturelle utfordringen, mens deltaker B og E hadde fokus på utfordringer knyttet til kvinnesyn, deltagelse i arbeid og holdninger til kollegaer ift.

målgruppen. Uten å ha grunnlag for det kan jeg anta at forskjellen i fokusområdene kan være avhengig av hvilken aldersgruppe man jobber med. Deltaker B mener NAV-ansatte er avhengig av en relasjon til innbyggerne som foreldre, for å skape et godt samarbeid knyttet til utfordringer barna deres/ungdommen møter. I dette samarbeidet blir NAV-veileder involvert i konflikter knyttet til negativ sosial kontroll og forskjellsbehandling av unge voksne gutter og jenter.

De andre deltakerne nevnte også kulturforskjeller rundt kjønn som en utfordring, men deres fokus var mere knyttet til fordeling av oppgaver mellom ektepar i husholdet. Mine funn kan tyde på at NAV-veiledere som jobber med småbarnsfamilier ser at en ujevn fordeling av barneoppdragelse og husholdningsarbeid er til hinder for arbeidsinkudering av kvinner, da de oftest føler at de har mindre muligheter til å jobbe siden de allerede har en stor belastning i hjemmet. Selv om kulturforskjellen kan ses på som kontroll fra mannen sin side, er temaet mindre alvorlig og mere «akseptert» som en burde kvinner har, enn negativ sosial kontroll knyttet til unge brukere.

Drønen (2011) trekker frem begrepet «horisontsammensmeltning» når han forklarer hva som skal til for å oppnå bedre dialog mellom partene. Forfatteren mener at gjennom å være klar over vår egen horisont kan vi også oppnå forståelse av den andres forståelse. Han understreker også at man ikke treger å være enig i det den andre påstår. Dette mener jeg er

viktig i forhold til dialog med personer som har andre holdninger og verdier enn det vi er vant til. Selv om vi ikke er enige i påstandene vil vi gjennom å prøve å forstå hva som ligger bak holdningene til personen også klare å skape en god relasjon med mål om endring.

Deltaker E og B nevnte også utfordringer knyttet til holdninger noen av deres kollegaer har knyttet til målgruppen, og kollegenes frykt til å konfrontere individet om dennes dårlige holdninger da det kan føre til konflikter. Deltaker E fortalte at som nyansatt var hun redd for å bli møtt med rasistiske holdninger av nordmenn, siden hun selv har en annen etnisitet. Det viste seg at dette ikke var en utfordring, hun ble møtt med respekt og annerkjennelse for jobben hun gjorde. Det hun imidlertid ikke var forbered på å møte var dårlige holdningene hos kollegaer knyttet til ikke-vestlige innvandrere. Dårlige holdninger bandt kollegaer var også et fokusområde hos deltaker B. Når jeg spurte om en nærmere forklaring på hva de mener med dårlige holdninger, svarte begge at det som går igjen er mistillit ift. motivasjon og verdier «de gidder ikke eller er ikke motivert til å jobbe» og «det kan jeg ikke gjøre noe med, det er jo sånn de er derifra».

Nordhelle (2007) mener at oppdagelse av maktubalanse er et av de primære oppgavene til en veileder, dette med utgangspunkt i at NAV veiledere har en formell makt som følge av sin stilling. Deltaker E og B nevner dømmende holdninger hos kollegaer i NAV som er påvirkningsfaktor som kommer av manglende flerkulturell kompetanse, og som jeg kan anta uten at jeg med sikkerhet vet kan føre til maktubalanse i samarbeid mellom bruker og veileder. Forfatteren referer til maktmisbruk når veiledere med muligheter til å avgjøre hvem som får stønad eller ikke, velger å bruke sin maktposisjon til noe negativt. For å oppnå maktbalanse vil personen som føler seg dømt av veilederen bruke det han eller hun kan, for å få annerkjennelse og respekt. Deltaker E nevnte at hun har forståelse for sine norske kollegaer, som mener at utlendinger er raske med å bruke rasismekortet når de ikke får som de vil. Selv om jeg i min forskning ikke har grunnlag nok til å hevde dette mener jeg likevel at personen som bruker «rasismekortet», muligens gjør det for å balansere makten som personen føler blir brukt mot han.

Fordommer og stigmatisering av minoriteter med en annen kulturell bakgrunn oppstår når forskjeller mellom folk ses på som noe negativt ifølge Otterstad et al., (2008). Selv om alle anerkjenner at det er forskjeller på folk er det ikke nok til å hemme fordommer. Dersom vi skal

lykkes med å få til et godt samarbeid på tvers av kulturer mener forfatterne at vi må begynne med å se på hvilke fellestrekk vi har mellom kulturer. Når vi er klare over at vi har fellestrekk vil det bidra til at vi får en bedre forståelse og anerkjennelse over det som er ukjent. Selv om jeg ikke har grunnlag ut ifra min forskning til å hevde at interesse for andre kulturer og annen etnisk etnisitet hos veiledere fører til mindre fordommer om målgruppen, kan jeg anta at dette kan påvirke både holdninger og veiledningen som gis til målgruppen. Begge mine informanter viste til en særlig interesse for målgruppen og fortalte at de pleier å iredettesette slike holdninger hos kollegaer gjennom å gi mer kunnskap om andre kulturer. Jeg har valgt å tolke det som at mangel på kunnskap om andre kulturer hos ansatte i NAV bidrar til slike negative holdninger som mine informanter referer til.

Steger (2017) og Sholte (2005) setter fokus på hvordan tilgjengelighet til internett bidrar til at vi blir en homogen gruppe som strever etter å ha de samme trendene og tankemåter. Forfatterne trekker frem viktigheten av å hindre utviklingen av dette da det også bidrar til fordommene vi har om andre mennesker sprer seg raskere og bidrar til enda mere stigmatisering mot andre mennesker med en annen etnisitet.

NAV-veileder har flere oppgaver knyttet til sin rolle eksempler på dette er å motivere brukere til å se sine ressurser, ha kunnskap om arbeidsmarkedet og ha fokus på et helhetlig perspektiv rundt bruker og dennes liv og bistandsbehov når man vurderer tiltak og ytelser.

Frøyland & Spjelkavik (2014) mener at veiledere er avhengig av å ha inkluderingskompetanse for å lykkes med arbeidsinkudering av mennesker med omfattende bistandsbehov. Man kan si at en person som har inkluderingskompetanse. Videre mener forfatterne at for å lykkes med arbeidsinkudering av mennesker med sammensatte utfordringer, kreves det også at veiledere har kunnskap om arbeidsmarkedet, veiledningsmetodikk og utvikling i ordinært arbeid.

Veileder skal gjennom bruk av sin kompetanse og ulike tiltak i NAV skape muligheter for at bruker skal delta i arbeidslivet til tross for hindringer knyttet til helse, språk og kultur (Frøyland & Spjelkavik, 2014, s.39). Mine deltakere pekte på sammensatte utfordringer knyttet til arbeidsinkudering av ikke-vestlige innvandrere. Dette oppleves som krevende og vanskelig å få til på grund av mangel på tid til å gi tett oppfølging. I tillegg referer informantene til et omfattende behov for breddekunnskap om flerkulturell kompetanse og henviser til hindringer knyttet til klesdrakter, arbeidsteder og tiltak som målgruppen mener er

i strid med deres religion og tradisjoner. Jeg ønsker derfor å hevde at mine funn i oppgaven bekreftes av Frøyland & Spjelkavik (2014) sin påstand om at det er behov for bred kompetanse innenfor flere fagfelt i privat og offentlig sektor for å lykkes med målgruppen.

En av hovedoppgavene til veiledere i NAV er å bistå mennesker å komme ut i arbeid. I Norge tilsier normene at alle som kan skal arbeide og forsørge seg selv. Tidligere i oppgaven gjorde jeg rede for betydningen av arbeid gjennom tiden, og tok utgangspunkt i Haavorsen et al., (2010) sin forklaring som mener at arbeid har tidligere blitt sett på som straff eller en religiøs plikt. I dag viser forskning at arbeid ikke bare er verdifullt i forhold til økonomiske midler, men arbeid er også helsefremmende og bidrar til at vi får en følelse av tilhørighet med resten av samfunnet og at vi lever lenger. Med dette i betraktning lurte jeg på om deltaker E sin oppfattelse av ikke-vestlige innvandrere som ikke ser for seg å jobbe til tross for helseutfordringer, kan være et kulturelt betinget forståelse man har med seg fra sitt hjemland. Dersom man kommer ifra en kultur der man ser på arbeid som en byrde vil det ses på som uforsvarlig å pålegge det til en person som har helseutfordringer. Jeg har ikke grunnlag som kan bekrefte min forutelse, men det hadde vært et interessant utgangspunkt for videre forskning knyttet til kulturelle forskjeller.

## 7. Veilederes syn på muligheter for forbedringer

### 7.1 Presentasjon og analyse av datamaterialet

Et av målene med min forskning var å se nærmere på hvilke forbedringspotensialer veiledere i NAV mener skal til, for å lykkes med arbeidsrettet oppfølging av ikke-vestlige innvandrere. Innledningsvis i oppgaven gjorde jeg rede for hvilken type av utdanning som kreves for å jobbe som veileder i NAV. Jeg valgte selv å se nærmere på hvilke utdanningskrav som stilles i allerede utlyste stillinger på arbeidsplassen.no. Alle utlyste stillinger hadde krav om fullført bachelorutdanning innen helse og sosialfag. Som nevnt innledningsvis så var det heller ikke krav til kompetanse innen arbeidsrettet oppfølging, fokus på stillingsutlysningene var økonomi og veiledning. Deltaker B mener at et av forbedringspotensialene til NAV er å ansette veiledere som har sosialfaglig kompetanse.

Jeg tenker at NAV som arbeidsgiver, vi trenger å friske opp, jeg sier politikken på hvilken hovedgruppe som bør være ansatt i NAV, det bør jo være sosialfaglig kompetanse. Kompetente folk og så kan man ha en lærer og en sykepleier her og der, men det må være folk som har erfaring med samtaler for dette handler om å møte folk i samtale til enhver tid i ulike livskriser og situasjoner. (Deltaker B)

I tillegg til utdanningskrav mente deltaker B at kompetanseheving og kursen må settes i system. Hennes opplevelse av den nåværende situasjonen er at det er en tilfeldighet på hvilket fokusområde som prioriteres, og at det likevel «vannes ut» på grund av mangel på midler og tid. Informanten mente også at det er noen ansatte som systematisk blir plukket ut for kompetanseheving.

Det går i stor grad på egeninteresse og det å ta initiativ selv, ja det kommer fra tid til annen tilbud om kursinvitasjoner fra arbeidsgiver kan man si, men det er jo veldig lite fokus på at det er viktig. Det er min påstand i og med at det stadig bare sies at det er ikke penger til kursing, og det er veldig begrenset hvor mange som får gå på hvilket kurs og så videre, sånn at som ansatt så gir man på en måte opp. (Deltaker B)

Deltaker C mente at NAV-veiledere trenger økt kompetanse om hvordan jobbe videre og skape relasjoner med målgruppen til tross for utfordringene.

Vi trenger mere kompetanse om hvordan jobbe med utfordringer, eksempler er folk som ikke spiser svin, ikke kan jobbe med damer eller menn på grunn av sin religion. Det er sånne typiske eksempler, vi har hørt mye om utfordringene, men vi må ha mere kunnskap om hvordan vi skal jobbe med det videre uten at vi bruker så mye tid.  
(Deltaker C)

Deltaker E var opptatt av å løfte utfordringene knyttet til mangel på flerkulturell kompetanse internt og hadde ønske om at NAV innfører egne arenaer til drøftinger med fokus på arbeidsrettede utfordringer knyttet til religion, normer og verdier.

Jeg tenker at vi får ikke ut noe av e-læringer. Vi burde ha arenaer der vi får mulighet til å diskutere, snakke høyt sammen og klare å se forskjellige perspektiver. Jeg mener at det er flere som trenger det, det trengs! (Deltaker E)

Flere av mine deltakere har gjennom hele intervjuet pekt på at mangel på flerkulturell kompetanse, fører til at veiledere i NAV ikke tørr å stå i vanskelige saker og at noen av de også har fordommer knyttet til ikke-vestlige innvandre. Deltaker D mener at et av svakhetene er at NAV ikke styrker sine ansatte til å tørre å snakke om brukergruppen. Løsningene begynner med at vi endrer måten vi jobber og tenker på i systemnivå.

Ja, vi skal tørre å snakke om det. Om den brukergruppen, ha mer fokus fordi det er den brukergruppen vi har mest av som våre brukere. Det er brukere som virkelig er vanskeligstilte og har større utfordringer enn alle andre brukere. Enten det kan være språket, det å integrere seg, det å få innpass i arbeidslivet og de har mye mer helseutfordringer enn andre grupper har. Sånn at de skal være en gruppe som faktisk prates om da, og kanskje har fagmøter om. (Deltaker D)

Deltaker A var opptatt av ivaretagelse av personer med lavt språknivå og analfabetisme, hun ønsket at NAV har mere fokus på endringer knyttet til bruk av vanskelig språk i vedtak sendt fra NAV.

Jeg tror at NAV må endre på systemet og gjøre det enklere, mange av de klarer heller ikke å lese. Jeg tror at NAV på systemnivå må finne en løsning på hvordan finne en enklere forklaring. (Deltaker A)

## 7.1 Drøfting

Migrasjon til et nytt land innebærer store psykiske belastninger for det individet som flytter. Det kan også oppstå andre belastninger som utfordringer knyttet til velferdssamfunnets normer og verdier. Fandrem (2019) redegjør for betydningen av å bli integrert og ta til seg majoritetssamfunnets normer og verdier. Selv om man flytter til et land med frihet og demokrati kan flytteprosessen oppleves som en psykisk belastning da religion, adferd verdier og språk er annerledes og noe man må forholde seg til. Forfatteren beskriver opplevelser av mangel på av tilhørighet grunnet nytt språk og kultur som sekundære kulturforskjeller. En følelse av å være mindre verdt på grunn av disse hindringer kan føre til konflikter mellom individet og majoriteten (Fandrem, 2019, ss. 50-53).

Deltakerne i min forskning mener at veiledere i NAV trenger kompetanseheving for å hindre segregering av ikke-vestlige innvandre. Som nevnt i innledningen er det per nå ikke krav til flerkulturell kompetanse eller kompetanse om arbeidsrettet oppfølging av personer med omfattende bistandsbehov i de stillingene NAV lyser ut. Statistikken fra SSB (2022), som jeg også refererte til tidligere i oppgaven, viser at det er 6,5% forskjell mellom arbeidsinkudering av andelen innvandrere generelt i landet og ikke-vestlige innvandrere. Målgruppen har altså større utfordringer knyttet til arbeidsinkludering sammenlignet med andre innvandrere i landet, hvilket også bekreftes av deltakerne i min forskning. Selv om personen har høy utdanning fra hjemlandet viser forskningen til Hardoy & Zhang (2011) at mangel på tilpasset kompetanse som etterspørres hos arbeidsgivere, og dårligere kvalitet på utdanning tatt i ikke-vestlige land sammenlignet med Norge, vil bidra til at innvandre fra ikke-vestlige land ikke prioriteres av arbeidsgivere.

Mine spørsmål i intervjuene har vært knyttet til kulturelle og religiøse hindringer. Jeg har derfor ikke hatt søkelys på om utfordringene er større eller mindre i arbeidet med høyt utdannede innvandrere fra ikke-vestlige land. Jeg mener at mine deltakere har gitt en



antydning om at utfordringene er mer knyttet til personer med lav utdanning, men jeg har ikke grunnlag til å påstå dette. Det kunne imidlertid vært interessant om det ble gjennomført en studie som kunne se på om veiledere i NAV mener at det er forskjell på den arbeidsrettede oppfølgingen av ikke-vestlige innvandre med høyere utdanning, og om målgruppen krever at man som veileder har like stor flerkulturell kompetanse for å jobbe med arbeidsinkludering.

Bjerck et.al.(2018) viser i sin forskning til at arbeidsgivere verdsetter effektivitet høyere enn samfunnsansvar ift. inkludering av minoriteter med innvandrerbakgrunn. Fordommer og diskriminering blant arbeidsgivere, samt manglende formell kompetanse og utfordringer knyttet til godkjenning av utdanning hos høyt utdannede innvandrere, er barrierer som kommer i tillegg til utfordringer knyttet til normer og verdier.

Mine deltakere mente at tilbudet de får gjennom arbeidsgiver i NAV ikke er tilstrekkelig, for å imøtekomme kompetansebehovet som er nødvendig for å jobbe arbeidsrettet med målgruppen. Mangel på tid til å ta E-læringsmodulene er også en utfordring som løftes frem. Deltaker B var opptatt av at veiledere i NAV skal ha sosialfaglig kompetanse og være i stand til å møte folk i samtale til enhver tid. Dette inkluderer også kriser og uforutsette situasjoner. Mine funn viser at målgruppen er i behov av tett oppfølging, noe som også krever at veiledere har flerkulturell kompetanse. Mine funn viser også at det er behov for flere ressurser knyttet til arbeidsrettet oppfølging. Kompetanseheving bidrar til bedre forståelse for målgruppens normer og verdier og igangsettelse av arbeidsrettede tiltak basert på individets behov. På denne måten kan vi klare å innpasse flere som kan bidra til at vi får et bærekraftig samfunn.

Hylland, Eriksen (2008) trekker frem tilbakekobling når han referer til mangel på tilhørighet og følelse av at man er mindre verdt hos flyktninger i det nye landet. Dette er et negativ aspekt som kan oppstå og som vil hemme integreringen når man ikke får til en god dialog med sin veileder i NAV. Selv om målet ikke er at personen skal se bort ifra tradisjonene fra sitt hjemland, er det viktig at man finner en balanse som gjør at man føler seg inkludert og sett i det nye landet man har migrert til. Takk være digitale kommunikasjonsmuligheter er vi ikke avhengig av å treffes fysisk for å ha en dialog med et annet menneske, hvilket også kan hemme integreringen dersom man føler på mangel av tilhørighet. Roy & Starosta (2001) mener

at digitale kommunikasjonsmuligheter vil også gjøre tilbakekoblingen enklere, da man kan ha kontakt med personer fra sitt hjemland jevnlig uten at det går ut over tid og sted.

Haavorsen et al., (2010) viser til at tanken med NAV-reformen var å forene den nasjonale og kommunale likebehandlingen som er et gjennomgående prinsipp i all offentlig forvaltning. På grunn av politiske prioriteringer og kompromisser påvirker prinsippet av budsjettmessige prioriteringer der man er nødt til å prioritere felleskapets behov foran mindretallet. Funnene i min oppgave viser at konsekvensene av lavere prioriteringer rundt både kompetanseheving hos ansatte, men også konkrete tiltak for målgruppen, vil føre til minsket likestilling mellom mennesker hvilket kan bidra til segregering.

Egne interesser for andre kulturer var det primære hos deltakerne når det gjaldt egen kompetanseheving i fagfeltet. Deltakerne fortalte at de bruker sin egen fritid til å lese rapporter og delta i seminarer og andre samlinger på nett. Alle følte at de ikke hadde tid til å lese eller delta i seminarer på arbeidstid. Dersom det var noen tilbud fra arbeidsgiver var det få som fikk mulighet til å delta på grunn av ressursmangler. Deltaker D og E etterlyser mer dialog og drøftinger internt ift. utfordringer de møter i forbindelse med kulturelle og religiøse forskjeller. Deltakerne mener at større søkelys på opplæring i flerkulturell forståelse, og mere dialog og drøftinger internt, kan også bidra til mindre fordommer om målgruppen hos de ansatte.

## 8. Oppsummering av funn

Manglende opplæring og interne rutiner knyttet til arenaer for veiledning og drøfting rundt utfordringer knyttet til tradisjon, normer og religion gjør at det er tilfeldig hvilken kunnskap veiledere i NAV har. Det synes tilfeldig at den flerkulturelle kunnskapen deltakerne i studiet har, er utarbeidet over tid gjennom å utforske løsninger på egen hånd avhengig av problemstillingene som dukker opp underveis. Mine funn i oppgaven viser at kultur spiller en stor rolle i den arbeidsrettede oppfølgingen og relasjonsbyggingen med ikke-vestlige innvandrere.

Opgavens primære mål har vært å se nærmere på hva veiledere i NAV mener de har behov for av flerkulturell kompetanse. Dette for å få til en bedre forståelse av utfordringene de møter knyttet til kultur i samarbeid med målgruppen. Etter tilbakemeldinger fra mine deltakere kan jeg konkludere med at veileder sin interesse, forståelse og engasjement for målgruppen er det primære som fører til et godt samarbeid, til tross for mangel av opplæringstilbud fra arbeidsgiver. Mangel på tid og ressurser i arbeidstiden fører til at alle deltakere bruker egen fritid til å finne informasjon om kultur, normer og verdier knyttet til utfordringen de møtet i samarbeid med ikke-vestlige innvandrere.

I min oppgave hadde jeg også et ønske om å se nærmere på om mine deltakere er innovent Skytte & Kjærum (2008) sine perspektiver i kulturforståelse som jeg redegjør for i teorikapittelet. Jeg konkluderte med at min oppfatning er at forståelse for at vi som mennesker har ulik bakgrunn og verdier ligger høyt hos alle deltakerne i studiet. Likevel kommer det frem i intervjuene at deltakerne er opptatt av at ikke-vestlige innvandrere skal tilpasse seg de norske normene og verdiene. Dette tyder på at deltakerne mener at normene og verdiene vi har i Norge er de «rette» som andre bør følge. Min konklusjon ble derfor at deltakerne ikke kan kategoriseres etter et bestemt perspektiv, da de har meninger som er innafor i både evolusjonistisk og relativistisk kulturforståelse.

Et annet relevant funn jeg tenker er hensiktsmessig å nevne i oppgaven, er dårlige holdninger knyttet til andre etnisiteter hos noen av veilederne i NAV. To av mine deltakere (E og B) nevnte spesifikt dårlige holdninger hos sine kollegaer i møte med målgruppen, noe de mente kunne begrunnes i mangel på flerkulturell kunnskap og forståelse.

I intervjuene kommer det frem at fordommer knyttet til kvinnesyn og negativ sosial kontroll preger noen av deltakerne. Deltaker (B) hadde erfaringsbasert fakta om spesifikke hendelser knyttet til negativ sosial kontroll av kvinner som hun nevnte i intervjuet. Deltaker (A) hadde en oppfatning ut ifra deres kunnskap, om at negativ sosial kontroll er vanlig blant ikke-vestlige innvandrere og vedkommende hadde derfor en fordom knyttet til dette i møte med målgruppen.

Forskningsdeltakerne i dette studiet pekte på forskjellige kulturelle ulikheter som utfordringer knyttet til samarbeid med ikke-vestlige innvandrere.

Forskjeller på normer og verdier knyttet til arbeid, sykdom og kvinnesyn anses å være de største og mest grunnleggende utfordringene veilederne møter på. For å få til en god relasjon mellom individ og veileder kreves det at begge har tillit og forståelse for hverandre. Mangel på flerkulturell forståelse i møte med innvandrere fra andre land med ulike normer enn de vi er vant til, kan bidra til konflikter, fordommer og mangel på tillit hvilket hemmer en god relasjonsbygging. Forskningsdeltakerne i min studie etterlyser derfor systematisk opplæring i flerkulturell forståelse av arbeidsgiver, for å øke deres kunnskap om flerkulturell forståelse og bli bedre rustet til å imøtekomme individets behov ut ifra personen sin bakgrunn og situasjon.

En mulig fordel som ble nevnt av deltakerne med innvandrerbakgrunn, var deres evne til å raskere sette seg inn i situasjoner knyttet til kulturelle utfordringer. Deltakerne mente at deres innvandrerbakgrunn førte til at de har mer forståelse for hva det innebærer å være innvandrer i Norge, og hvilke utfordringer man kan møte i integreringsprosessen. Veileder sin etnisitet ble også nevnt som en påvirkningsfaktor ift. mindre fordommer mot personer som holder fast ved normer og verdier knyttet fra sitt hjemland.

Som nevnt tidligere mener deltakerne at erfaringen de har klart å bygge gjennom sine år som ansatt i NAV har hjulpet de mye for å forstå andre kulturer bedre. Deltakerne sa også at som nyansatt er det vanskelig å forholde seg til personer med en annen kultur, der normene og verdiene er ulike de vi er vant med. Det kan derfor tenkes at det er forskjell mellom veiledningen og oppfølgingen som gis av en ansatt med flere års erfaring og en nyansatt i NAV.

## 9. Konklusjoner og anbefalinger

### 9.1 Konklusjon

I denne studien har fokus vært på NAV-veileder sin oppfatning om hva de mener at de har behov for av flerkulturell kompetanse, som kan bidra til økt forståelse og arbeidsinkudering av innvandrere fra ikke-vestlige land.

Hensikten med denne oppgaven har vært å sette søkelys på hva veiledere i NAV som jobber med arbeidsrettet oppfølging og behandling av søknader knyttet til økonomisk sosialhjelp av innvandrere fra ikke-vestlige land, mener at de har behov for av flerkulturell kompetanse for å få til et godt samarbeid med målgruppen. For å undersøke min problemstilling har jeg benyttet meg av individuelle semistrukturerte intervjuer av fem veiledere i to ulike NAV-kontorer i Østlandet, som jobber med økonomisk sosialhjelp og arbeidsrettet oppfølging. Jeg har særlig vært interessert i å få frem stemmen til mine deltakere i intervjuet, for å prøve å finne om det er noen spesifikke utfordringer knyttet til kunnskap om flerkulturell forståelse som de mener er nødvendig for å få til en bedre og helhetlig forståelse av bruker sin situasjon.

Det kommer tydelig frem i analysen at forskningsdeltakerne mener at det er mangel på strukturert opplæring i flerkulturell kompetanse blant veiledere i NAV. Deltakerne mener at dette burde vært en arbeidsgiver ansvar. Ved spørsmål om hvordan deltakerne innhentet kompetanse dersom det oppstod kulturelle utfordringer i veiledningen, svarte alle at de bruker egen fritid til å øke kompetansen og innhente relevant informasjon fra ulike seminarer på nett, samlinger og fagbøker. Deltakerne mener at det er liten mulighet for kompetanseheving i arbeidstiden. De oppgir årsaker til dette som store porteføljer og lite midler hos arbeidsgiver, noe som gjør det vanskelig å prioritere opplæring hos ansatte. Selv om NAV har interne opplæringsmoduler og e-læringsmoduler knyttet til flerkulturell forståelse og veiledning av minoriteter med en annen etnisitet, som ansatte har tilgang til via NAV sitt Intranett (NAVET), er det ingen av deltakerne som har benyttet seg av tilbudet. Grunnen til dette oppgis av deltakerne å være mangel på ledig tid i kalenderen.

I studiet kommer det tydelig frem at alle deltakerne har stor forståelse og respekt for at kulturer er forskjellige og prøver å finne kunnskap på egen hånd. Dessverre mener de at det

ikke er nok for å få til et godt samarbeid med fokus på den enkelte brukers situasjon. Det som kreves er mer kunnskap om hvordan vi skal finne gode løsninger på tvers av kulturer. Nedenfor vil jeg derfor foreslå noen tiltak for forbedringer.

### 9.1.1 Anbefalt kompetanseøkning etter studiets funn

Mine funn baseres på fem deltakere og deres erfaring og refleksjoner rundt teamet flerkulturell forståelse og arbeidsinkludering. Funnene er derfor ikke generaliserbare. Som ansatt i NAV har jeg også opplevd utfordringene som blir nevnt i studiet, og deltatt i mange samtaler med kollegaer der man løfter frem ulempene med mangel på flerkulturell kompetanse i arbeidet med mennesker fra ikke-vestlige land. Jeg kan derfor anta at mine funn likevel er i gjenkjennbare hos flere veiledere i NAV uavhengig av kontor-tilhørighet. Etter nøye gjennomgang har jeg kommet frem til at forskningsdeltakerne fremhever følgende kompetanseøkning for veiledere i NAV:

- Økt kunnskap om hvordan jobbe med hindringer knyttet til arbeid og religion
- Økt kunnskap om holdninger til arbeid og sykdom i andre kulturer
- Økt kunnskap i veiledning av brukere som er utsatt for negativ sosial kontroll
- Økt bevissthet hos veiledere i NAV om egne fordommer knyttet til målgruppen
- Økt kunnskap om forskjeller i normer og verdier mellom Norge og andre ikke-vestlige

I tillegg til kompetanseøkning er det et stort ønske blant deltakerne om økt fokus på følgende områder knyttet til målgruppen internt i NAV:

1. Økt fokus på flerkulturell forståelse i NAV med obligatorisk deltagelse for alle ansatte i form av workshop, foredrag og en til en veiledning.
2. Arenaer for drøfting av saker knyttet til flerkulturelle utfordringer, med koordinering av en fagansvarlig med kompetanse innenfor flerkulturell forståelse.
3. Bedre dialog mellom veileder og bruker med rom for å stille spørsmål knyttet til normer og verdier man ikke forstår.
4. Det skal være rom for at veiledere tørr å stille spørsmål i situasjoner de ikke forstår, og gjennom dialog med innbygger klarer å heve sin kompetanse og forståelse.

5. Mindre porteføljer og bedre tid til å gi tett og individuell oppfølging med fokus på arbeid og selvforsørgelse.

## 9.2 Forslag til videre forskning

Oppgaven har hatt søkelys på NAV-veileder sin forståelse av hva flerkulturell kompetanse handler om, hvilke utfordringer de møter i samarbeid med mennesker fra en annen kultur og hva de tenker må til for å få økt kompetanse i flerkulturell forståelse.

Det kunne vært interessant om det ble gjennomført en studie der man spør brukere av NAV med ikke-vestlig bakgrunn, hva de mener om den flerkulturelle kompetanse NAV-veiledere har, og hva som skal til av flerkulturell forståelse for å styrke den arbeidsrettede oppfølgingen som gis ut ifra et brukerperspektiv.

Denne studien viser at fordommer spiller rolle i oppfølgingen av ikke-vestlige innvandrere. Derfor tenker jeg at det også hadde vært interessant å undersøke fordommers rolle i forhold til kompetansen NAV-veiledere har i flerkulturell forståelse.

## Litteraturliste

Arbeidsdepartementet (2017,10. januar). Bakgrunnen for NAV-reformen:

Oversikt\_Bakgrunnen for NAV-reformen - regjeringen.no

Bjerck, M., Rønnebak, M., Eide, T., Andersen, T. (2018).

*Motivasjon og hindre for inkludering av flyktninger. Et dypdykk i arbeidsgiverperspektivet.* ØF-rapport 02/2018. Østlandsforskning. Hentet fra: 201802\_Motivasjon\_og\_hindre\_for\_inkludering\_av\_flyktninger.pdf (ostforsk.no)

Braun, V., & Clarke, V. (2014). *What can "thematic analysis" offer health and wellbeing researchers?* International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being, 9(1), 26152.

Brekke, J., & Fladmoe, A. (2022) *Holdninger til innvandring, integrering og mangfold i Norge Integreringsbarometeret 2022* (Rapport 2022:6). Institutt for samfunnsforskning. Rapport 6:22 (imdi.no)

Båtnes, P., & Egden, S. (2012). *Flerkulturell forståelse i praksis.* Oslo: Gyldendal akademisk.

Cristoffiani, P.R. (2004) *The representation of the others as strategies of symbolic construction: Intercultural alternatives.* Copenhagen business School press.

Drønen, T., Skjortnes, M., & Fretheim, K. (2011). *Forståelsens gyldne øyeblikk : Festskrift til Øyvind Dahl.* Trondheim: Tapir akademisk forl.

Dahler-Larsen, P. (2007). Kvalitativ metode. *Politica* (Århus, Denmark), 39(3), 317–334. <https://doi.org/10.7146/politica.v39i3.69868>

Dahl, Ø., Jensen, I., & Nynäs, P. (2015). *Bridges of Understanding, Perspectives on Intercultural Communication.* Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS. Eggebø, H. 2020. «Kollektiv kvalitativ analyse.» Norsk sosiologisk tidsskrift 4 (2):106-122.

Ekeland, T. (2004). *Konflikt og konfliktforståelse: For helse- og sosialarbeidere.* Oslo: Gyldendal akademisk.

Eriksen, T., & Sajjad, T. (2015). *Kulturforskjeller i praksis: Perspektiver på det flerkulturelle Norge* (6. utg. ed.). Oslo: Gyldendal akademisk.

Eriksen, T. (2008). *Globalisering: åtte nøkkelbegreper.* Oslo: Universitetsforlaget.

Everett, E., & Furseth, I. (2012). Masteroppgaven: Hvordan begynne - og fullføre (2. utg. ed.). Oslo: Universitetsforlag.



- Fandrem, H. (2019). *Mangfold og mestring i barnehage og skole: migrasjon som risikofaktor og ressurs*. Cappelen damm.
- Friberg, J., & Elgvin, O. (2016). *Når velferdsstaten bryter tilliten ned: Somaliske innvandrere i møte med NAV*. Tidsskrift for Samfunnsforskning, 57(3), 257-284.
- Gadamer, H. & Holm-Hansen, L. (2010). *Sannhet og metode: Grunntrekk i en filosofisk hermeneutikk*. Oslo: Pax.
- Grunnloven. (1814). Kongeriket Norges Grunnlov. Lovdata.  
Fra: [Kongeriket Norges Grunnlov - Lovdata](#)
- Haavorsen, P., Heum, I., & Hernes, T. (2010). *Arbeidsinkudering : om det nye politikk- og praksisfeltet i velferds-Norge*. Gyldendal akademisk.
- Hardoy, I. & Zhang, T. (2011). *Innvandrere i arbeid: Hjelper arbeidsmarkedstiltak? Søkelys på arbeidslivet*, 27(4), 343–364.  
<https://doi.org/10.18261/ISSN1504-7989-2010-04-05>
- Høydahl, E. (2008) Samfunnspeilet. *Vestlig og ikke-vestlig ord som ble for store og gikk ut på dato*. (4) <https://www.ssb.no/a/samfunnspeilet/utg/200804/ssp.pdf>.
- Integrerings og mangfolds direktoratet (2022) *Statistikk*. Hentet 10.03.2022 fra: [Tall og statistikk over innvandring og integrering | IMDi](#)
- Iversen, R. L. (2020). Religion i Nav. Variasjoner i bakkebyråkraters vurderinger av religiøse reserverasjoner.
- Jacobsen, D. (2010). *Forståelse, beskrivelse og forklaring: Innføring i metode for helse- og sosialfagene* (2. utg. ed.). Kristiansand: Høyskoleforlaget.
- Johannessen, A., Tufte, P. A. & Christoffersen, L. (2016). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode* (5. utg.). Abstrakt Forlag.
- Kunnskapsdepartementet. Integrering gjennom kunnskap. Regjeringens integreringsstrategi 2019–2022. hentet: 15.03.2023, fra: <https://www.regjeringen.no/contentassets/710bc325b9fb4b85b29d0c01b6b6d8f1/regjeringens-integreringsstrategi-20192022.pdf>
- Krogh, T. (2014). *Hermeneutikk: om å forstå og fortolke*. Gyldendal akademisk.
- Kvale, S., Brinkmann, S., Anderssen, T. M., & Rygge, J. (2015).  
*Det kvalitative forskningsintervju*. Gyldendal akademisk.
- NAV-loven. (2006). *Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen*. Lovdata. fra: [Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen \(arbeids- og velferdsforvaltningsloven\) \[NAV-loven\] - Lovdata](#)

- NAV arbeids- og velferdsetaten. (2022, 17.okt). *Arbeidsplassen alt av arbeid samlet på en plass*. fra: [Arbeid - nav.no](https://www.nav.no)
- NAV Arbeids- og velferdsetaten (2023,17.januar). *Kvalifiseringsprogrammet*. hentet: 22.01.23 fra: [Kvalifiseringsprogrammet - nav.no](https://www.nav.no)
- NAVs interne intranett. *Flerkulturell forståelse*. hentet: 11.11.2022 fra: <https://navno.sharepoint.com/sites/fag-og-ytelser-arbeid-arbeidsrettet-brukeroppfolging/SitePages/Flerkulturell-forst%C3%A5else.aspx>
- Nordhelle, G. (2007). *Mekling: 2 : Sentrale temaer i konflikthåndtering* (Vol. 2). Oslo: Gyldendal akademisk.
- Otterstad, A. (2008). *Profesjonsutøvelse og kulturelt mangfold: Fra utsikt til innsikt*. Oslo: Universitetsforlag.
- Riis-Johansen, M. O., Halvorsen, K., Andenæs, E., & Hammerstad, G. T. (2018). *Interaksjon med brukere i Nav*. Tidsskrift for velferdsforskning, 21(3), 227–240. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2018-03-03>
- Roy, A. & Starosta, W (2010). *Hans-Georg Gadamer, Language, and Intercultural Communication*. *Language and Intercultural Communication 2001* (vol.1.) ,s.6-20
- Scholte, J. (2005). *Globalization : A critical introduction*. Basingstoke: Palgrave Macmillan
- Skytte, M., & Kjærum, H. (2008). *Etniske minoritetsfamilier og sosialt arbeid* (2. utg. ed.). Oslo: Gyldendal akademisk.
- Sosialtjenesteloven. (1993). *Lov om sosiale tjenester i Arbeids og velferdsforvaltningen*. fra: [Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen \(sosialtjenesteloven\) - Lovdata](https://lovdata.no/lov/1993-06-18-1)
- Spjelkavik, &, & Frøyland, K. (2014). *Inkluderingskompetanse: Ordinært arbeid som mål og middel*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Statsforvalteren. (2022). *Saksbehandle etter sosialtjenesteloven*. Hentet: 01.10.22 fra: [Saksbehandle etter sosialtjenesteloven | Del 1: Veilede og kartlegge | Statsforvalteren i Troms og Finnmark](https://www.statsforvalteren.no/om-oss/veilede-og-kartlegge)
- Statistisk sentralbyrå. (2022,03.mars). *Sysselsetting blant innvandrere, registerbasert*. Hentet: 02.11.22 fra: [Sysselsetting blant innvandrere, registerbasert \(ssb.no\)](https://www.ssb.no/innvandring)
- Statistisk sentralbyrå. (2021, 11.feb). *Registrerte arbeidsledige blant innvandrere (avsluttet i Statistisk sentralbyrå), 4. kvartal 2020*.
- Steger, M. B. (2003). *Globalization: Very short introductions*. Oxford: Oxford University Press.

Thagaard, T. (2018). *Systematikk og innlevelse: En innføring i kvalitative metoder*, (5. utg. ed.). Bergen: Fagbokforlag.

Tveiten, S. (2013). *Veiledning: - mer enn ord* (4. utg. ed.). Bergen: Fagbokforlag.

## Vedlegg.1

O Sikt

Meldeskjema / «Hva mener veiledere i NAV at de har behov for av flerkulturell kompetanse et... / Vurdering

### Vurdering av behandling av personopplysninger

Referansenummer	Vurderingstype	Dato
788806	Standard	13.06.2022

#### Prosjektittel

«Hva mener veiledere i NAV at de har behov for av flerkulturell kompetanse, som kan bidra til økt arbeidsinkudering for ikke-vestlige innvandrere som mottar sosialhjelp?»

Behandlingsansvarlig institusjon

VID vitenskapelige høyskole / Fakultet for teologi, diakoni og ledelsesfag / Fakultet for teologi, diakoni og ledelsesfag Stavanger

Prosjektansvarlig

Geir Johannes Barlaup

Student

Besa Emini

Prosjektperiode

01.07.2022 - 30.07.2023

Kategorier personopplysninger

Alminnelige

#### Lovlig grunnlag

Samtykke (Personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a) Behandlingen av personopplysningene er lovlig så fremt den gjennomføres som oppgitt i meldeskjemaet. Det lovlige grunnlaget gjelder til 30.07.2023. Meldeskjema Z

#### Kommentar

##### OM VURDERINGEN

Personverntjenester har en avtale med institusjonen du forsker eller studerer ved. Denne avtalen innebærer at vi skal gi deg råd slik at behandlingen av personopplysninger i prosjektet ditt er lovlig etter personvernregelverket.

Personverntjenester har nå vurdert den planlagte behandlingen av personopplysningen Vår vurdering er at behandlingen er lovlig, hvis den gjennomføres slik den er beskrevet i meldeskjemaet med dialog og vedlegg.

##### FORUTSETNINGER FOR VURDERINGEN

Vi forutsetter at det tilføyes kontaktopplysninger til prosjektansvarlig (veileder) i informasjonsskrivet. Det er ikke nødvendig å laste opp revidert skriv i meldeskjemaet.

## VIKTIG INFORMASJON TIL DEG

Du må lagre, sende og sikre dataene i tråd med retningslinjene til din institusjon. Dette betyr at du må bruke leverandører for spørreskjema, skylagring, videosamtale o.l. som institusjonen din har avtale med. Vi gir generelle råd rundt dette, men det er institusjonens egne retningslinjer for informasjonssikkerhet som gjelder.

## TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle alminnelige kategorier av personopplysninger frem til 30.7.2023.

## LOVLIG GRUNNLAG

Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 og 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake. Lovlig grunnlag for behandlingen vil dermed være den registrertes samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a.

### PERSONVERNPRINSIPPER

Personverntjenester vurderer at den planlagte behandlingen av personopplysninger vil følge prinsippene i personvernforordningen om: - lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen - formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke viderebehandles til nye uforenlige formål - dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet. lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet

### DE REGISTRERTES RETTIGHETER

Personverntjenester vurderer at informasjonen om behandlingen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og art. 13.

Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: -innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18) og dataportabilitet (art. 20).

Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned.

## FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

Personverntjenester legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1. f) og sikkerhet (art. 32).

For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må dere følge interne retningslinjer og eventuelt rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon.

### MELD VESENTLIGE ENDRINGER

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til oss ved å oppdatere meldeskjemaet. Før du melder inn en endring,

oppfordrer vi deg til å lese om hvilke typer endringer det er nødvendig å melde:  
<https://www.nsd.no/personverntjenester/fylle-ut-meldeskjema-for-personopplysninger/melde-endringer-i-meldeskjema> Du må vente på svar fra oss før endringen gjennomføres.

#### OPPFØLGING AV PROSJEKTET

Personverntjenester vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.

Kontaktperson hos oss: Lasse Raa

Lykke til med prosjektet!

## Vedlegg 2.

### Intervjuguide

- 1.Hva tenker du flerkulturell kompetanse handler om?
- 2.Hvilken erfaring har du med arbeid med flykninger fra ikke-vestlige land?
- 3.Hvilken opplæring i flerkulturell kompetanse har du fått fra arbeidsgiver, eller ar du måttet finne ut av løsninger selv?
4. På hvilken måte tenker du at kultur og religion påvirker dine møter med brukere fra ikke vestlige land?
5. Hva mener du er den største kulturelle utfordringen når du er i dialog med innvandrere fra ikke vestlige land?
- 6.Har du opplevd positive eller negative erfaringer i møte med ikke-vestlige innvandrere som du kan fortelle om?
- 7.Har du noen forslag til forbedringer ut ifra den erfaringen du har?

## Vedlegg 3.

### **Vil du delta i forskningsprosjektet**

#### **Master i interkulturelt arbeid**

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å sette søkelys på flerkulturell kunnskap hos ansatte i NAV. I dette skrevet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

#### **Formål**

I drøftinger med kollegaer i NAV, har kulturforståelse blitt nevnt som en av de største utfordringene blant veiledere. Vi jobber med kontinuerlig forbedring av tjenesten vi gir til våre brukere, men det dukker likevel opp spørsmål om mangel på flerkulturell forståelse fører til dårligere arbeidsrettet oppfølging. Dette er et tema som jeg ønsker å utforske nærmere i min masteroppgave. Funnet tenker jeg vil føre til økt bevissthet rundt temaet flerkulturell forståelse hos ansatte i NAV. Kunnskapen vil også føre til mer forståelse for andres kultur, bedre bruk av innvandreres kompetanse i arbeidslivet og større bevissthet om etnisk mangfold som en ressurs i samfunnet. Målet er å få til meningsfulle arbeidsrettede aktiviteter for brukere med minoritetsbakgrunn, som fører til økt arbeidsinkudering og et selvstendig liv gjennom arbeid og utdanning. Dersom det er behov vil opplysningene brukes til undervisning i NAV og andre arenaer der det vil være nyttig.

Problemstillingen vi være:

*«Hva mener veiledere i NAV at de har behov for av flerkulturell kompetanse, som kan bidra til økt arbeidsinkudering for ikke-vestlige innvandrere som mottar sosialhjelp?»*

#### **Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?**

VID- Vitenskapelig høyskole

#### **Hvorfor får du spørsmål om å delta?**

Jeg ønsker å intervju veiledere i NAV som har jobba med arbeidsrettet oppfølging i minimum 2 år. Jeg ønsker å intervju 5 veiledere i to forskjellige NAV kontorer i Østlandet.

#### **Hva innebærer det for deg å delta?**

Du kommer til å få sirka 8 spørsmål knyttet til flerkulturell forståelse og arbeid med minoriteter fra ikke vestlige land. Metoden som brukes vil være intervju, svar på intervjuet vil bli tatt opp med lydopptak og slettes når masteroppgaven er ferdig. Hvis du velger å delta i prosjektet vil det innebære at du stiller opp til en times intervju.



### **Det er frivillig å delta**

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

### **Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger**

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrevet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

- De som vil ha tilgang til opplysningen du oppgir er veileder og meg som student.
- Navnet og kontaktopplysningene dine vil jeg lagre in en innlåst PC.

Du som deltaker vil ikke kunne gjenkjennes i publikasjon, opplysningene som publiseres vil være antar år veileder har jobba i NAV. Det vil ikke bli publisert hvilket NAV kontor som tilhører hvem veileder.

### **Hva skjer med personopplysningene dine når forskningsprosjektet avsluttes?**

Prosjektet vil etter planen avsluttes ca. 01.06.2023

### **Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?**

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra VID har Personverntjenester vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

### **Dine rettigheter**

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke opplysninger vi behandler om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene
- å få rettet opplysninger om deg som er feil eller misvisende
- å få slettet personopplysninger om deg
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å vite mer om eller benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- Besa Emini tlf.407 68 286 eller [besa.emini@live.com](mailto:besa.emini@live.com)
- VID-vitenskapelig høyskole tlf. 0047 99 09 00 05 eller [post@vid.no](mailto:post@vid.no)
- Vårt personvernombud: Nancy Yue Lie [nancy.yue.liu@diakonhjemmet.no](mailto:nancy.yue.liu@diakonhjemmet.no)

Hvis du har spørsmål knyttet til Personverntjenester sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med:

- Personverntjenester på epost ([personverntjenester@sikt.no](mailto:personverntjenester@sikt.no)) eller på telefon: 53 21 15 00.

Med vennlig hilsen

Besa Emini

---

### **Samtykkeerklæring**

*Samtykke kan innhentes skriftlig (herunder elektronisk) eller muntlig. NB! Du må kunne dokumentere at du har gitt informasjon og innhentet samtykke fra de du registrerer opplysninger om. Vi anbefaler skriftlig informasjon og skriftlig samtykke som en hovedregel.*

- *Ved skriftlig samtykke på papir, kan du bruke malen her.*
- *Ved skriftlig samtykke som innhentes elektronisk, må du velge en fremgangsmåte som gjør at du kan dokumentere at du har fått samtykke fra rett person.*
- *Hvis konteksten tilsier at du bør gi muntlig informasjon og innhente muntlig samtykke (f.eks. ved forskning i muntlige kulturer eller blant analfabeter), anbefaler vi at du tar lydopptak av informasjon og samtykke.*

*Hvis foreldre/verge samtykker på vegne av barn eller andre uten samtykkekompetanse, må du tilpasse formuleringene. Husk at deltakerens navn må fremgå.*

*Tilpass avkryssingsboksene etter hva som er aktuelt i ditt prosjekt. Det er mulig å bruke punkter i stedet for avkryssingsbokser. Men hvis du skal behandle særskilte kategorier personopplysninger og/eller de fire siste punktene er aktuelle, anbefaler vi avkryssingsbokser pga. krav om eksplisitt samtykke.*

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet «Hva mener veiledere i NAV at de har behov for av flerkulturell kompetanse, som kan bidra til økt arbeidsinkudering for ikke-vestlige innvandrere som mottar sosialhjelp?», og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i intervju

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

---

(Signert av prosjektdeltaker, dato)