



Oslo kommune
Bydel Alna

Ressurscenter for arbeid og integrering

Biljana Lauvstad

Minoritetsrådgivere – en sjarmoffensiv i en bydel

Erfaringer fra Bydel Furuset/Alna 2001-2004

Sluttrapport for Minoritetsrådgiverprosjektet
Oslo desember 2005

INNHOLD

TAKK	6
INNLEDNING.....	7
ERFARINGSGRUNNLAG	7
ERFARINGSOVERFØRING.....	9
 BAKGRUNN	 10
BYDEL ALNA	10
TVERRFAGLIG INITIATIV	10
MANDAT	10
RAMMEN	11
ORGANISERING.....	11
ØKONOMI.....	12
LOKAL AVGRENSNING	12
MÅLSETTING.....	12
MÅLET MED PROSJEKTET.....	12
PROSJEKTETS MÅLGRUPPER.....	12
 METODOLOGISK VERKTØY	 13
SEKTORANSVARSPRINSIPPET	13
NY BRUKER – NY KOMPETANSE.....	13
KOMPETANSE.....	14
ORGANISASJONENS KOMPETANSE.....	14
INDIVIDETS KOMPETANSE	14
Å VÆRE INNVANDRER I NORGE	15
MINORITETSRÅDGIVERNES KOMPETANSE.....	15
Basiskompetanse	15
Tilleggskompetanse	16
PERSONLIG KOMPETANSE.....	16
ANERKJENNELSE – DEN OFFENTLIGE RAMMEN	16
 METODOLOGISKE AVKLARINGER	 18
MENNESKESYN - GRUNNHOLDNING	18
SOSIALARBEIDSMETODE.....	18
RESSURSORIENTERT ARBEID.....	18
INGEN ARBEIDSMARKEDSTILTAK	18
MYNDIGHETENE PÅ BEHOVSSIDEN.....	19
ENDRINGER I MÅLSETTINGEN.....	19
LOKAL AVGRENSNING OG BREDDE.....	19
LOKAL FORANKRING.....	19
MOBILISERING I LOKALMILJØET	20
BREDDE I OPPGAVER.....	20
ROLLEAVKLARINGER I INDIVIDRETTET ARBEID.....	20

DEFINISJON AV OPPGAVER	20
SELVSTENDIGHETSGRAD I ARBEIDET	21
AVKLARING MOT TOLKING	21
AVKLARING MOT ANDRE YRKER	21
AVKLARING MOT KULTURBEGREPET	22
BESLEKTEDE ERFARINGER – VIKTIGE ULIKHETER.....	22
PROSJEKTETS STRUKTUR	23
NETTVERKSBYGGING	24
EN INVITASJON – EN VISJON.....	24
MINORITETSRÅDGIVERNETTVERKET.....	24
MINORITETSRÅDGIVERE – HVEM ER DE?.....	25
MØTEPLASSER I NÆRMILJØET	25
LOKAL ORGANISERING BLANT INNVANDRERE	27
Lokal avis på morsmålet	27
Organisering	28
Potensialer i lokal organisering	28
FRIVILLIGHET	29
HISTORIEPROSJEKTET.....	29
KOMMUNEVALGET 2003	30
GRUPPEARBEID I LOKALMILJØET	30
FAMILIESENTER FURUHUSET	31
ETABLERING AV MINORITETSRÅDGIVERTJENESTEN	31
REKRUTTERING AV MINORITETSRÅDGIVERE.....	31
Betaling	31
Variasjon i omfang av arbeid	32
Jobbsamtalen	32
MINORITETSRÅDGIVERBASEN	32
MARKEDSFØRING AV TJENESTEN	32
FORMIDLING AV MINORITETSRÅDGIVERE	33
FILIALEN VED SERVICESENTERET	33
KOMPETANSEUTVIKLING FOR MINORITETSRÅDGIVERE	34
Opplæring	34
Kurs/faglige samlinger	34
Forme sitt arbeid	35
Læring gjennom jobben	35
Deltakelse i presentasjoner og seminarer	36
PROSJEKTLEDERENS ROLLE	36
MINORITETSRÅDGIVERE I INDIVIDRETTET ARBEID ..	37
SYNLIGHET OG ETTERSØRSEL	37
OMFANG VED SERVICESENTERET	37
FORMIDLING UTENOM SERVICESENTERET	38
HENVENDELSER FRA BEBOERE.....	38
MINORITETSRÅDGIVERNES FUNKSJON.....	38

VEILEDNING OG INFORMASJONSFORMIDLING	38
KOORDINERENDE ROLLE.....	39
MOTIVERINGSARBEID – PERSONLIG EKSEMPEL.....	39
EN RESSURS I NY HVERDAG.....	40
EN SOM FØLGER OPP	40
FOREBYGGENDE ARBEID.....	40
REALITETSORIENTERING	41
ARBEID MED BARN OG FORELDRE	41
BALANSEKUNSTEN:	
INTEGRITET - ENDRINGSPOTENSIALER	42
SMÅTT OG STORT I HVERDAGEN	43
TILBAKEMELDING FRA BEBOERE.....	43
SAMARBEID MED TJENESTEAPPARATET	45
BRUKERPERSPEKTIVET.....	45
ALNA OFFENTLIGE SERVICESENTER.....	46
SOSIALAVDELINGEN	46
Boligkontoret	47
Sosialkontoret	47
Helhetlig introduksjonsprogram for nyankomne innvandrere (HIP)	47
BARNE- OG UNGDOMSPSYKIATRIEN (BUP)	48
BARNEHAGEN	48
HELSETJENESTEN.....	49
BARNEVERNET	49
SKOLEN (PEDAGOGISKE PERSONELL).....	50
TRYGDEKONTORET	50
ØVRIGE TJENESTER OG TILTAK	51
Distriktpsikiatrisksenter (DPS) Furuset	51
Psykiatriske sykepleiere	51
Samarbeidsteam for funksjonshemmede	51
Andre tiltak i bydelen	51
EKSTERNE BRUKERE	52
EN MODELL FOR LOKALT LANGSIKTIG	
INTEGRERINGSARBEID	53
ALNA (FURUSET) - KONSEPT	53
TVERRSNITTET	54
LOKALFORANKRING OG BREDDE	54
SJARMOFFENSIVEN.....	54
BYDELENS POSISJON	55
MINORITETSRÅDGIVERNES POSISJON	55
MINORITETSRÅDGIVERE – EN BEVISSTGJØRING.....	55
ENTUSIASME	56
ENERGI OG INSPIRASJON	56

NYE FERDIGHETER	56
ØKT SELVTILLITT	56
MENING MED Å HJELPE	56
NYE JOBBMULIGHETER.....	57
VIDERE UTDANNING	57
TRIVSEL	57
UTFORDRINGER OG VIDEREUTVIKLING.....	58
BYDEL ALNA.....	58
BREDDE <i>ELLER</i> PROFESJONALISERING.....	58
BREDDE <i>OG</i> PROFESJONALISERING.....	58
UTFORDRINGER.....	59
NY TYPE TJENESTEMANN?.....	59
UTDANNING: KUNNSKAP OM INTEGRERING	59
MINORITETSRÅDGIVERE VS. TOLKER	60
OPPSUMMERING	61

TAKK

Minoritetsrådgiverprosjektet har vært et pionerarbeid. Mange i bydelen har satt sitt spor i det arbeidet, og blant dem har enkelte i stor grad vært med på å forme prosjektet og det som er blitt Alna-modell.

Det er mange som bør nevnes, men noen må nevnes.

Minoritetsrådgivere: Akram Saatchi, Aysel Eren Karlsen, Anpumalar Rashasingham, Alan Ahmed, Bekal Resul, Diep Nguyen Thi Ngoc, Gueye Babacar, Jamil Syed, Jemina Shakari, Halima Hashi, Kubra Ifzal, Marta Hamedin, Medina Omer Musa, Mehmet Sönmez, Nisar Bhagat, Romana Naeem, Rukhsana Rana, Sahli Hend, Tam Ha Thi, Thivya Shanmugalingam og Uzma Khan

Innvandrerseksjonen ved Furuset/Alna med seksjonssjef Grete Torgersen og leder for Helhetlig introduksjonsprogram Farahnaz Rastegar

Ressurshelsesøster og leder for Familiesenter Furuhuset, Gunn Indrevær

Kontaktperson for minoritetsrådgivere ved Alna Offentlige servicesenter, Elisabeth Roth Andresen og Toril Myr ved Deichmanske bibliotek filialen Furuset

Bydel Furuset/Alnas mange dyktige og erfarne fagpersoner

Bydelsledelsen med bydelsdirektører Tove Stien (fram til 2003) og Erik Kjelstadli (fra 2004) og bydelens politikere som i tøffe tider for bydelen opprettet minoritetsrådgivertjenesten som en del av bydelens ordinære virksomhet.

Takk for et flott samarbeid!

Biljana Lauvstad
Oslo, desember 2005

UTVIKLINGSARBEID

INNLEDNING

Integreringsarbeidet er et nasjonalt prosjekt som myndighetene selv verken skal eller kan være alene om. Denne rapporten formidler en modell for tilrettelegging for økt bruk av innvandrernes ressurser i integreringsarbeidet. Modellen er basert på erfaringene fra Minoritetsrådgiverprosjektet i Bydel Alna (tidligere Furuset). Dette er en avslutningsrapport for dette prosjektet. Samtidig er hensikten med rapporten å formidle en modell for kommunalt integrerings- og inkluderingsarbeid, samt erfaringene fra metoden slik den ble utviklet i bydelen.

Modellens tre viktige stolper er:

- den personlige innvandrers- og migrasjonserfaringen er en kompetanse i integreringsarbeidet
- kommunalt integrerings-/inkluderingsarbeid bør være et ressursorientert arbeid, ikke et løsningsorientert sosialt arbeid
- synliggjøring av minoritetsrådgivere i det offentlige vil bidra til at flere kjenner seg velkomne i bydelen

ERFARINGSGRUNNLAG

Bydel Alna, inntil 2004 Bydel Furuset, har i flere år arbeidet med et konsept for *integrering av beboernes ressurser i bydelens tjenesteyting*, som en modell for lokalt integreringsarbeid. I perioden 1998-1999 ble navnet *minoritetsrådgiver* utklekket i bydelen. I 2000 ble en minoritetsrådgiver ansatt på deltid for å drive gruppearbeid med voksne innvandrere. I 2001 ble det ansatt en prosjektleder. I 2005 ble minoritetsrådgivertilbudet en del av bydelens ordinære virksomhet.

Modellen ble utviklet med minoritetsrådgivernes ideer, kunnskap, engasjement og arbeidsinnsats. I perioden 2001-2004 ble det rundt Minoritetsrådgiverprosjektet utviklet et nettverk av engasjerte beboere. Omtrent 50 personer har vært tilknyttet nettverket. 29 personer har hatt oppdrag som minoritetsrådgivere for bydelen. En kjerne på overkant 15 minoritetsrådgivere har spesielt sørget for stabilitet og kontinuitet i minoritetsrådgivertjenesten. Parallelt har fagmiljøer gitt sitt bidrag til å forme minoritetsrådgivertilbudet i bydelen, både som brukere av minoritetsrådgivertjenesten og som faglige

ressurser. Responser blant beboere har vært stor. Også de har med sine behov og forventninger vært med på å forme dette tilbudet.

Prosjektet fikk mulighet til å prøve ulike former for bruk av minoritetsrådgivernes kompetanse. Minoritetsrådgivere har selv kunnet velge sin form for deltakelse gjennom prosjektet ut fra personlige prioriteringer og innen prosjektets ramme. Minoritetsrådgivernes virke kan i hovedtrekk klassifiseres innen følgende former:

- individrettet arbeid, herunder informasjonsanskaffelse og informasjonsformidling som bistand og veiledning i systemet; oppfølging av individer og familier, inkludert koordineringsfunksjon; forebyggende arbeid og problemløsningsorientert arbeid
- gruppeaktiviteter for etablering av nettverk og møteplasser for deltakelse i lokalmiljøet i form av ulike kurs, gruppearbeid, temakvelder, utstillinger med mer
- aktiviteter for økt deltakelse i demokratiske prosesser gjennom opplysningsarbeid, redaksjonelt arbeid, tilknytting til ulike demokratifremmende aktiviteter i bydelen og gjennom frivillig innsats

Kombinert med behovet bydelen har meldt inn, har dette resultert i følgende:

Prosjektet har:

- definert og synliggjort en ny kompetanse ovenfor bydelens tjenesteyting
- bygget et nettverk blant beboere og en ressursbase for bydelen
- bygget et nettverk med fagmiljøene i bydelen for å lokalforankre tilbudet og integrere minoritetsrådgivernes kompetanse i tjenesteytingen
- etablert samarbeid med fagmiljøene om bruk av minoritetsrådgivertjenesten og om kompetanseutvikling for minoritetsrådgivere
- opprettet en tjeneste med rutiner for rekruttering, formidling, oppgaveavklaring, rapportering og oppfølging av minoritetsrådgivere.
- forankret arbeidet i ledelsen og markedsført det eksternt

Minoritetsrådgivere har:

- bistått innvandrere i bydelen uansett botid i Norge
- bistått tjenesteapparatet i bydelen og enkelte eksterne fagmiljøer
- igangsatt ulike aktiviteter og møteplasser i lokalmiljøet
- opparbeidet personlige erfaringer og utviklet nye personlige ferdigheter
- blitt bevisst over sine ressurser
- blitt synlige i lokalmiljøet

- igangsatt nye personlige prosjekter

En intern evaluering er gjennomført i prosjektets avslutningsfase, og tilbakemeldingene er delvis inkludert i denne rapporten.

ERFARINGSOVERFØRING

Kjennskap til minoritetsrådgivere har spredt seg i Oslo kommune og enkelte andre kommuner. Minoritetsrådgiverprosjektet har gjennom prosjektårene fått henvendelser med spørsmål om prosjektet, spørsmål om å "låne/leie" bydelens minoritetsrådgivere, tips til egen satsing, tips til å søke midler for inkludering av minoritetsrådgivere i egen bydel, råd om rekruttering av minoritetsrådgivere, råd om opplæring og avlønning av minoritetsrådgivere, og om generell bistand til å starte en lignende tjeneste. Vi har hatt besøk og møter, deltatt på seminarer, konferanser og i medier, sendt prosjektets dokumenter, gitt informasjon via telefon og elektronisk post - i den grad vi har hatt ressurser til det.

Bakgrunnen for interesse for bruk av minoritetsrådgivere har variert avhengig av hva en kommune vektlegger i sitt øvrige arbeid på integreringsfeltet, og hvem i systemet som har hørt om oss; blant annet: kontaktpersoner i Introduksjonsprogrammet for nyankomne innvandrere, bibliotekarer, lærere i kvalifiseringstilbud for innvandrere, skoleansatte osv. Enkelte kommuner/bydeler har tatt innstiltet interesse for det generelle integreringsarbeidet som inkluderer alle innvandrere uansett botid, herunder informasjonsstrategier og nettverksbygging i lokalmiljøet, mens andre har fokusert på bruk av minoritetsrådgivere i arbeidet med nyankomne innvandrere etter Introduksjonsloven.

BAKGRUNN

BYDEL ALNA

I bydelsreformen 2004 ble Alna en ny bydel bestående av områder: Furuset, Lindeberg/ Ellingsrud, Teisen/Tveita, Haugerud/Trosterud. Kjennetegn for området er økt tilflytting fra Oslos sentrale deler. Jf. statistikken 2004 var Bydel Alna den norske kommunen med høyst antall personer med innvandrerbakgrunn. Dette er også bydelen med høyst antall ungdom mellom 17 og 19 år. Det er ikke å se bort i fra at tjenestene i Bydel Alna er preget av det faktum at over en tredjedel av bydelens befolkning på 40.000 har innvandrerbakgrunn.

TVERRFAGLIG INITIATIV

Initiativet til prosjektet kom fra et samarbeid mellom helsetjenesten v/ressurshelsesøster og sosialtjenesten v/Flyktning- og innvandrereksjonen om arbeid rettet mot foreldre og skoleforberedende tiltak, blant annet å styrke foreldrene i å følge opp barna i skolehverdagen. Tjenesteapparatet satt med erfaringer om at enkelte ikke klarte å benytte seg av mulighetene og informasjonen som ble tilbudt, eller å imøtekomme forventninger og plikter. Ofte ble språkproblemene erfart som hovedhinder i kommunikasjonen. Tjenesteapparatet opplevde imidlertid at det ofte kunne dreie seg om annet enn rent språkproblem, som for eksempel selve formidlingsformen og hvordan informasjonen ble tilrettelagt. Dette viste seg blant annet i tilfeller der tjenesteytere opplevde at selv bruk av en dyktig tolk ikke var tilstrekkelig. I forhold til nyankomne innvandrere kunne det dreie seg om forutsetningene til å forstå et nytt og annerledes samfunn. Men også for dem med lengre botid i Norge kunne det være vanskelig å finne fram i et slikt gjennomregulert system som det offentlige er. En riktig formidlet og tidlig gitt informasjon så ut til å kunne spille en avgjørende rolle for den enkelte.

MANDAT

Mange innvandrere har etter noen år i Norge funnet seg godt til rette i det norske samfunnet. Prosjektet ønsket å nyttiggjøre seg disse ressursene i forhold til andre som ikke har bodd her så lenge eller som lever isolert. Ved at minoritetsrådgivere har erfaringer, språkferdigheter og noen av de samme referanserammene har de også en kompetanse

som kan brukes til å formidle informasjon og samfunnsforståelse. Ved hjelp av minoritetsrådgivere ønsket vi blant annet å styrke voksne innvandrere i rollen som foreldre, styrke evnen til egenomsorg, bidra til bedre oppvekstvilkår for barn og unge i nærmiljøet, bygge lokale nettverk, fremme samfunnsdeltakelse og bidra til at flere kom ut i jobb.

Utgangspunktet var innvandrernes kompetanse som skulle komme både den enkelte, andre innvandrere og tjenesteapparatet til nytte. Prosjektet skulle blant annet rekruttere minoritetsrådgivere, bygge en base over ressurspersoner som var interessert i å påta seg oppdrag for bydelen, bygge opp en tjeneste for både beboere og tjenesteapparatet, samt tilrettelegge for kompetanseutvikling for minoritetsrådgivere.

RAMMEN

ORGANISERING

Prosjektet var lokalisert i Flyktning- og innvandrersesksjonen under Sosialavdelingen i Bydel Furuset. Minoritetsrådgiverprosjektet var samlokalisert med Helhetlig introduksjonsprogram for nyankomne innvandrere, der Bydel Furuset var en av prosjektkommuner. Prosjektlederen rapporterte til seksjonssjef, som igjen rapporterte til avdelingsleder, og denne igjen til bydelsdirektøren. Prosjektlederens stilling var den eneste fulltidsstilling i prosjektet.

Det har vist seg svært positivt for prosjektet at det ble plassert i den enheten i bydelen som arbeidet kun med innvandrerbefolkningen. Som en egen enhet hadde Flyktning- og innvandrersesksjonen anledning til å kombinere ulike former for arbeid, noe som ga dem en unik og verdifull adgang til nettverkene i bydelen. Dette ga dem videre anledning til å innhente kunnskap om innvandrere i bydelen, inkludert kunnskap om innvandrernes møte med tjenesteapparatet, og dermed å kunne identifisere det spesifikke i kommunikasjons-behovet innvandrere som brukere av tjenesteapparatet har signalisert. Ansatte i Flyktning- og innvandrersesksjonen utgjorde selv en mangfoldig organisasjon med ulik faglig bakgrunn, men med lang erfaring fra og mye kunnskap om arbeidet med innvandrere, og flere hadde også personlig migrasjons- og innvandrerererfaring.

ØKONOMI

Kommunens egenfinansiering fra bydelen og sentralt har i prosjektperioden dekket lønnsutgifter for prosjektlederens fulltidsstilling. Ved siden av kommunale midler har bydelen i en treårig prosjektperiode (2002-2004) fått følgende støtte fra Utlendingsdirektoratet: kr 213.000, kr 629.226 og kr 450.000. Eksterne midler har i sin helhet gått til å dekke lønnsutgiftene for minoritetsrådgivere.

LOKAL AVGRENSNING

Den lokale avgrensninger var en forutsetning for prosjektet, og ble et kjennetegn for minoritetsrådgivermodellen som etter hvert ble utviklet. Minoritetsrådgivertjenesten var rettet kun mot bydelen. Det betyr at minoritetsrådgivere ble rekruttert blant bydelens egen befolkning, at aktiviteter de igangsatte var for bydelens egen befolkning, og at de bistod kun bydelens beboere og tjenester lokalisert i bydelen.

MÅLSETTING

Bydelens overordnet mål i integreringsarbeidet har vært ”å legge til rette for at flyktninger og innvandrere kan delta sosialt, kulturelt, økonomisk og politisk på linje med andre” (*Bydelens strategidokument*)

MÅLET MED PROSJEKTET

Gjøre nytte av ressursene til bydelens innvandrerbefolkning ved å synliggjøre, bruke og videreutvikle minoritetsrådgivernes kompetanse

PROSJEKTETS MÅLGRUPPER

- a. Innvandrere bosatt i bydelen, som har funnet seg godt til rette i Norge, og som vil bistå andre og bydelen (minoritetsrådgivere)
- b. Innvandrere bosatt i bydelen, som trenger bistand for å finne seg til rette i hverdagen
- c. Tjenesteapparatet i bydelen

METODOLOGISK VERKTØY

Det har vært viktig å *løfte opp* prosjektets arbeid fra starten av. Grunnen til dette var blant annet å sikre *legitimitet* for det arbeidet minoritetsrådgivere blir satt for å gjøre, for så å kunne stille krav til den tjenesten de yter, og dermed legge til grunn faglig kvalitet for minoritetsrådgivertjenesten og rettsikkerhet for brukere. Av den grunn trengte prosjektet et funksjonelt metodologisk verktøy og noen metodologiske avklaringer.

SEKTORANSVARSPRINSIPPET

”Den statlige integreringspolitikken er basert på sektoransvarsprinsippet. Dette betyr at ulike fagmyndigheter har ansvar for at det tjenestetilbudet de yter skal tilrettelegges for og gis til hele den norske befolkning. Noen ganger medfører dette at de må yte noe ekstra for at tilbudet skal nå for eksempel nyankomne flyktninger og innvandrere. En vellykket integrering vil derfor ofte avhenge av hvor godt staten og kommunene klarer å legge forholdene til rette.”
(www.udi.no)ⁱ

En av konsekvensene av og årsakene for sektoransvarsprinsippet er at tjenesteapparatet skal være i stand til å yte like tjenester for alle. Men tjenesteapparatet opplever ofte å komme til kort i tilretteleggingen. Dette er også bakgrunn for initiativet til Minoritetsrådgiverprosjektet.

NY BRUKER – NY KOMPETANSE

” Hensikten med de møtene vi som profesjonsutøvere har med våre brukere er jo nettopp at en_eller annen form for endring skal kunne finne sted, det være seg med hensyn til deres helsetilstand, kunnskapsnivå eller velferd for øvrig. (...) Ekspertrollen samsvarer godt med en ovenfra-og-ned-modell av forholdet mellom mennesker. En slik forståelse er mer vanlig enn vi kanskje liker å innrømme. (G.M.Skau 2002: 42 og 38)ⁱⁱ

Minoritetsrådgivermodellen forholder seg til *innvandrere* som *den nye brukeren av tjenesteapparatet*. Møtet med den nye brukeren krever nytenkning i velferdsyrkene. Prosjektets påstand var at minoritetsrådgivernes kompetanse, integrert i bydelens tjenesteyting, vil gi et nytt redskap til sektoransvarsprinsippet i integreringsarbeidet, og bidra til likeverdige tjenester. Tilbakemeldinger prosjektet har fått blant annet gjennom evalueringen, har bekreftet at tilstedeværelse av minoritetsrådgivere i bydelen bidrar til økt

refleksjon om metoder i tjenesteapparatet, samt gir nye muligheter gjennom tilgang til en ny type kompetanse.

”Jeg ser det som nyttig at jeg som behandler må revurdere min rolle. Minoritetsrådgiveren blir en aktiv deltaker i samtalene med familien ut ifra sitt kjennskap til familien. Jeg går mer ut av min rolle som ”ekspert” og blir mer medmenneske, og dermed ikke så ”farlig” for familien”.

Fra evaluering av Minoritetsrådgiverprosjektet
Ansatt v/Barne- og ungdomspsykiatri Furuset

KOMPETANSE

Prosjektets utgangspunkt var *kompetansebegrepet*. Det har vært metodologisk sett avgjørende å gjøre et sprang fra det mer generelle begrepet ’ressurs’ til begrepet ’kompetanse’. Dette fordi: Ut fra minoritetsrådgivermodellen er *behov* for ny kunnskap/nye metoder i tjenesteapparatet knyttet til behovet for å anerkjenne innvandrernes *kunnskap om integrering*. (”brukerperspektivet”).

ORGANISASJONENS KOMPETANSE

”Kompetanse omfatter de kunnskapene, ferdighetene, holdningene og den viljen som er nødvendig i en organisasjon for at oppgavene skal kunne bli løst godt.” (Statskonsult 1998:12)ⁱⁱⁱ

”Kompetanse handler primært om hva organisasjonen totalt sett får til.” (Kompetanseberetningen 2003)^{iv}.

Det foreligger mye litteratur om kompetansebegrepet. Statskonsults hefte fra 1998 gir et redskap til ledere om hvordan kartlegge en organisasjons og arbeidstakers behov for kompetanseutvikling. Statskonsult skiller mellom nøkkel- og tilleggskompetanse for en organisasjon og for individ i organisasjonen. Hvis fagkunnskap om barn defineres som kjernekompetanse for eksempel i BUPs arbeid, vil innvandrernes situasjon være en tilleggskompetanse som BUP bør tilegne seg. Spørsmålet er da hvem som eier kunnskap om det å *være* innvandrer (i Norge).

INDIVIDETS KOMPETANSE

Den nasjonale Kompetanseberetningen 2003 definerer kompetansen som noe bredere enn den formelle kompetansen ervervet gjennom utdanningen.

” Det er viktig at aktivering av kunnskapsressurser for å løse oppgaver i konkrete situasjoner 'her og nå' også stimulerer videre læring og kompetanseutvikling. Dette innebærer at kompetanse også forstås som evnen til å møte komplekse krav, situasjoner og utfordringer i et livslangt og livsbredt løp. Læringsutfordringer kan utvikle kompetanse uavhengig av om disse forekommer i det formelle utdanningssystemet, i arbeid eller fritid. Kompetanseberetningen støtter seg her til EUs forståelse av livslang læring og verdsetting av ikke- formell og uformell læring ved siden av formell læring. (...) Livslang læring favner både læring i dagliglivet, såkalt uformell læring, i tillegg til læringen som finner sted i utdanningssystemet og i opplærings situasjoner..” (...) Realkompetanse er all kunnskap og alle ferdigheter du har fått gjennom utdanning, lønnet eller ulønnet arbeid, organisasjonserfaring, fritidsaktiviteter osv. ” (Kompetanseberetningen 2003)

Å VÆRE INNVANDRER I NORGE

Sett i lys av Kompetanseberetningen vil innvandringserfaring være en del av en innvandrers realkompetanse. Det vil til og med være mulig å abstrahere *et minste fellesmultiplum i erfaringen* av det å *være innvandrer i Norge* - om ikke annet så i erfaringen av å være definert som innvandrer. Poenget er at innvandrererfaringen må være gjennomlevd for at den skal ha status som kunnskap om det å *være innvandrer*.

MINORITETSRÅDGIVERNES KOMPETANSE

Herfra har prosjektet forsøkt å definere de grunnleggende elementer i minoritetsrådgivernes kompetanse. Utgangspunktet var at minoritetsrådgivere er innvandrere som har funnet seg godt til rette i Norge, og som kan være en ressurs i integreringsarbeidet hvis deres kompetanse blir brukt systematisk og målrettet.

Basiskompetanse

- felles opplevelseserfaring (møte med Norge, etablering, forventninger og realiteter)
- felles referanserammer (utvandringssamfunnet og dets institusjoner, holdninger og tradisjoner; forhold mellom kjønn, foreldre og barn, mellom generasjonene, naboer; estetiske og etiske idealer, kunst og kultur osv)
- annet språk (kommunikasjonsformer, koder; automatikken i kommunikasjonen)
- transnasjonale problemstillinger (tilhørighet, miljøer, nettverk, konflikter)

- norskkunnskaper, godt orientert i det norske samfunnet; hverdagen i Norge som foreldre, som arbeidstaker osv.

Tilleggskompetanse

- personlig egnethet: pedagogiske evner, like å jobbe med mennesker, tålmodighet, evne til å lytte, seriøsitet, profesjonell innstilling, ressursorientert, ikke dømmende, høflig, utholdende, respekt for andre
- refleksjon om og kjennskap til integreringsmekanismer
- personlige engasjementet for en positiv utvikling i lokalmiljøet og samfunnet generelt
- innstilt for å lære og å utvikle seg videre
- enkelte ferdigheter som utvikles gjennom praksis, som for eksempel selvstendighet i arbeidet

PERSONLIG KOMPETANSE

Minoritetsrådgivere vil aldri kunne "alt". Behov for viten vil evt. komme fram under arbeid, avhengig av oppgaven. Minoritetsrådgivere vil alltid kunne hente inn informasjon. Det er derimot en konstant som må være tilstede i utgangspunktet, og har med personlige egenskaper å gjøre. Grete Marie Skau beskriver elementer ved personlig kompetanse på følgende måte:

"Det finnes en form for viten som er subjektiv, unik og erfaringsbasert, og som oppstår ved at vi opplever noe og reflekterer over våre opplevelser. (2002:51) Våre verdier og holdninger, vår bevissthetsgrad, vår personlige modenhet og vårt menneskesyn inngår i vår personlige kompetanse, sammen med egenskaper som varme og empati, engasjement og forståelse, følsomhet og indre styrke. Den kunnskapsformen er personlig. Den bygger på, er integrert i og knyttet til vår egen erfaring." (2002:61)

ANERKJENNELSE – DEN OFFENTLIGE RAMMEN

I en kronikk i Aftenposten konkluderer Grete Brochmann med å si at integreringsarbeidet, som et nasjonalt prosjekt, er utenkelig uten innvandrernes deltakelse. Det finnes ulike måter å delta på. Men for at det skal skje et større løft i integreringsarbeidet, må innvandreneres perspektiv i det arbeidet gjøres mer synlig. Samfunnsdeltakelse er en rettighet i et demokrati og demokratiets fundament.

Minst like viktig som å etterspørre deltakelse er å ikke hindre det. Neglisjering av kunnskap er en måte å hindre deltakelse på.

Med minoritetsrådgivermodellen anerkjenner bydelen innvandrernes kompetanse. I bydelens tilrettelegging for reelt deltakelse av innvandrere i integreringsarbeidet har Minoritetsrådgiverprosjektet arbeidet med å anerkjenne en kompetanse og engasjement. Den offentlige rammen i minoritetsrådgivermodellen gir denne innsatsen en legitimitet. De positive ringeffektene gjør at slike signaler utløser lokalt engasjement og deltakelse, og dette igjen avler mer deltakelse, status og rollemodeller.

METODOLOGISKE AVKLARINGER

For kvalitetssikring av arbeidet var det nødvendig fra starten av med noen metodologiske avklaringer. Blant annet dreier dette seg om spørsmålet hvordan denne kompetanse skal settes i system og brukes.

MENNESKESYN - GRUNNHOLDNING

Prosjektets grunnholdning er respekt for den enkelte og dens *unikhet* blant mange med lignende behov. Dette betyr at ingen kan "tolke", "oversette" eller "fortolke" et menneske for et annet, og på denne måten umyndiggjøre individet. Minoritetsrådgivere bidrar med sin egen kunnskap om det å *være innvandrere i Norge* - men ikke som "fortolkere" av andre mennesker.

SOSIALARBEIDSMETODE

RESSURSORIENTERT ARBEID

Minoritetsrådgivermodellen er ressursorientert arbeid. Modellen jobber med ressurser, ikke med problemer. Dette skillet har vært en av de viktigste metodologiske avklaringene. Hovedmotiver for å komme inn i prosjektet skulle være entusiasme og engasjement. Live Fyrand^v tegner et skille mellom ressursorientert og løsningsorientert sosialt arbeid. Hun foretrekker et organisatorisk skille mellom disse. Hun ser det som uheldig at en offentlig tjeneste skal ivareta begge disse rollene, og på denne måten sende dobbelbudskap til brukere. Hun gir som eksempel at ressursorientert sosialt arbeid kan legges til en kulturavdeling, med andre ord helt atskilt fra sosialtjenesten. Organisatorisk var Minoritetsrådgiverprosjektet plassert i en egen innvandreseksjon, atskilt fra sosialkontoret og andre løsningsorienterte tjenester og fra ulike sysselsettingstiltak.

INGEN ARBEIDSMARKEDSTILTAK

Av samme grunn har prosjektet fokusert på at det ikke skulle være et arbeidsmarkedstiltak eller at rekrutteringen av minoritetsrådgivere skulle være en del av et sysselsettingstiltak. For å sikre *rekrutteringsbredden* var dette veldig viktig. Det betyr ikke at det blant minoritetsrådgivere ikke skulle være personer som var arbeidssøkende, eller som var sosialhjelpsmottakere. Poenget var at det ikke var derfor de skulle være

med i prosjektet. Men om engasjement som minoritetsrådgiver fungerte som et springbrett for noen, anså vi det som gode ringvirkninger av prosjektet.

MYNDIGHETENE PÅ BEHOVSSIDEN

En arbeidstiltakstenkning kunne føre til et arbeidsmarkedstiltakskurs for minoritetsrådgivere der *vi* lærte *dem* til å være minoritetsrådgivere - uten at *vi* i tjenesteapparatet har gjennomgått en bevisstgjøringsprosess om *vårt* behov og vår posisjon. Prosjektets utgangspunkt var at det offentlige først må forstå sine behov, deretter se etter en ny kompetanse, og så tilrettelegge for bruk av det. Det dreier seg med andre ord ikke om et lærer-elev-perspektiv, noe som raskt kunne blitt en konsekvens av en tiltakstenkning.

ENDRINGER I MÅLSETTINGEN

Selve målformuleringen ble noe endret underveis i prosjektet, ettersom metoden og potensialene ble klarere. Målet med prosjektet endret seg til å fokusere mer på minoritetsrådgivernes kompetanse, ved å synliggjøre, bruke og videreutvikle det. Det har skjedd endringer i definisjon av målgruppen også: fra to grupper som omfattet innvandrere, til tre som omfattet også ansatte i bydelen. For at tjenesteapparatet skulle oppleve at de hadde behov for minoritetsrådgivere, burde de være med på å bygge tjenesten. I tilfellet positive erfaringer ville minoritetsrådgivertilbudet lettere kunne forankres i tjenesteapparatet.

LOKAL AVGRENSNING OG BREDDE

LOKAL FORANKRING

Avgrensningen innenfor bydelen kan oppfattes som en begrensning, fordi det utelukker aktører utenfra bydelen. Samtidig gir en slik avgrensning mulighet til å arbeide nettopp mot nærmiljøet og hverdagen, og å inspirere til engasjement i nærmiljøet. At minoritetsrådgiveren også er beboer i samme bydel, styrker konteksten av nærhet og troverdighet. At denne tjenesten er et tilbud kun til bydelens beboere, gjør bydelen mer synlig i deres bevissthet. Dette så prosjektet som et fint supplement til den ellers mangfoldige tilhørigheten i befolkningen.

MOBILISERING I LOKALMILJØET

Det er gjennom nettverket i nærmiljøet at engasjementet kan vokse. Prosjektet ante mobiliseringsmuligheter i dette inkorporerte ”beboerperspektivet”. Prosjektet gikk ikke inn for å ansette en eller to minoritetsrådgivere, men mange minoritetsrådgivere - et nettverk blant beboere med ulik bakgrunn, og med migrasjon som felles erfaring. Prosjektet ble ført som lokalt nettverksbyggingsarbeid. Modellen har store utvidelsespotensialer for nettverksbygging, fordi nye nettverk genererer nye nettverk i lokalmiljøet. Prosjektets utgangspunkt var at i lokalmiljøet er potensialene store og former for engasjement og nettverksbygging mangfoldige.

BREDDE I OPPGAVER

Nettverksbygging, aktiviteter og møteplasser i nærmiljøet var like viktig for prosjektet som arbeid rettet mot enkeltindivid. Prioriteringer i arbeidet har vekslet, men bredden i minoritetsrådgivernes virke i lokalmiljøet var viktig å ivareta uansett.

ROLLEAVKLARINGER I INDIVIDRETTET ARBEID

Arbeid med avklaring og definering av minoritetsrådgivernes oppgaver, særlig i individrettet arbeid, har vært en av de sentrale oppgaver for prosjektet. I dette har minoritetsrådgiverne gjort et pionerarbeid. Minoritetsrådgiverne har i største grad selv formet sine oppgaver. Mye er blitt til underveis, fordi også mye av behovene ble synlig underveis. Prosjektet satte opprinnelig kun opp noen hovedlinjer:

DEFINISJON AV OPPGAVER

Minoritetsrådgiveren skal bistå brukeren som trenger hjelp av det offentlige. I sitt arbeid skal minoritetsrådgiveren bruke ulike arbeidsformer, blant annet informasjonsformidling, veiledning og koordinering. Minoritetsrådgiver skal i dette arbeidet bruke sine kommunikasjonsferdigheter, systemkunnskaper og sin migrasjonskompetanse. Minoritetsrådgiver skal med sin personlighet være en rollefigur, og bruke sitt engasjement til å inspirere og motivere andre til deltakelse. Hovedmålet for en minoritetsrådgiver er å bistå brukeren til å finne seg til rette i hverdagen.

Målet for minoritetsrådgivernes arbeid i forhold til målgruppene var:

- For nyankomme: uavhengighet fortest mulig, deltakelse, korrigerende ift evt. urealistiske forventninger, og evt. ift. til andre nettverk;
- For de andre: deltakelse, uavhengighet, supplerende ift. et naturlig nettverk,
- For ansatte: bedre kommunikasjon slik at de mer profesjonelt kan utføre sine oppgaver

SELVSTENDIGHETSGRAD I ARBEIDET

Prosjektet var basert på høy selvstendighetsgrad i arbeidet. Minoritetsrådgivere er deltakende i tjenesteytingen med *en stor grad av selvstendighet*. Dette arbeidet kan sammenlignes med arbeidet til de øvrige ansatte i den kommunale tjenesteytingen.

AVKLARING MOT TOLKING

Selvstendighetsgraden vil variere avhengig av enkeltoppgaven, med *den deltakende og veiledende rolle* vil alltid bli lagt til grunnen. Dette er samtidig det hovedskillet mellom minoritetsrådgivertjenesten og tolketjenesten. Prosjektet gjorde det klart i starten at minoritetsrådgivere ikke skulle/kunne erstatte tolker. Vi kunne heller ikke bruke opp prosjektpenger på tolkebehov i bydelen. Dessuten ville ikke prosjektet underminere myndighetenes arbeid med opprydding på tolkefeltet etter mange år med fravær av standardisering, fordi minoritetsrådgivere ikke har tolke kvalifikasjoner. På den andre siden gjaldt utfordringene og behovene i tjenesteytingen ofte nettopp kommunikasjonen, og minoritetsrådgivere kom ofte i den sammenhengen inn i bildet. På den andre siden, det som ofte talte mot bruk av en byråkratisert og tungvindt tolketjeneste var behov for fleksibilitet i tjenesteapparatet. En del av prosjektet ble derfor å identifisere kommunikasjonsproblemer der det trengtes andre typer tjenester enn tolking. Mer om denne avklaringen se lenger fram i rapporten, under Utfordringer og videreutvikling.

AVKLARING MOT ANDRE YRKER

Prosjektet formidlet ikke miljøarbeidere og støttekontakter, kun enkelte ganger da barnevernet eller sosialkontoret ”lånte” en minoritetsrådgiver inn som miljøarbeider eller støttekontakt med minoritetsbakgrunn. Dette foregikk utenfor prosjektet. Det har vært viktig å sette et skille mellom minoritetsrådgivere og programkoordinatorer med minoritetsbakgrunn i forhold til Introduksjonsprogrammet, og unngå at minoritetsrådgiver ble brukt til praktisk hjelp for ansatte i Introduksjonsprogrammet. Minoritetsrådgivere kunne følge med og bistå de nyankomne innvandrere med for eksempel handel og etablering, og underveis gi råd og veiledning om prisene, valuta, orientering

om standard, forventningene osv. - det vil si som en del av helhetlig oppfølging, og ikke som praktisk hjelp utenfra. Men for det meste har minoritetsrådgiver i Introduksjonsprogrammet vært tilknyttet ekstra utsatte familier som kunne lite eller ingenting norsk.

AVKLARING MOT KULTURBEGREPET

Prosjektet anså kulturbegrepet som *metodologisk ufruktbart*. På det konkrete nivå i kommunalt arbeid viser det seg at kulturbegrepet er altfor diffus og dermed intetsigende. En ukritisk bruk av kulturbegrepet kan heller føre til feller som synsing og i verste fall til overgrep. Prosjektet skal derfor ikke omgås for ”utvidede” tolkeroller, i form av ”kulturtolking”, ”kulturoversetting” ol. Vi har samtidig registrert at begrepet er kommet inn i deler av tjenesteapparatet.

BESLEKTEDE ERFARINGER – VIKTIGE ULIKHETER

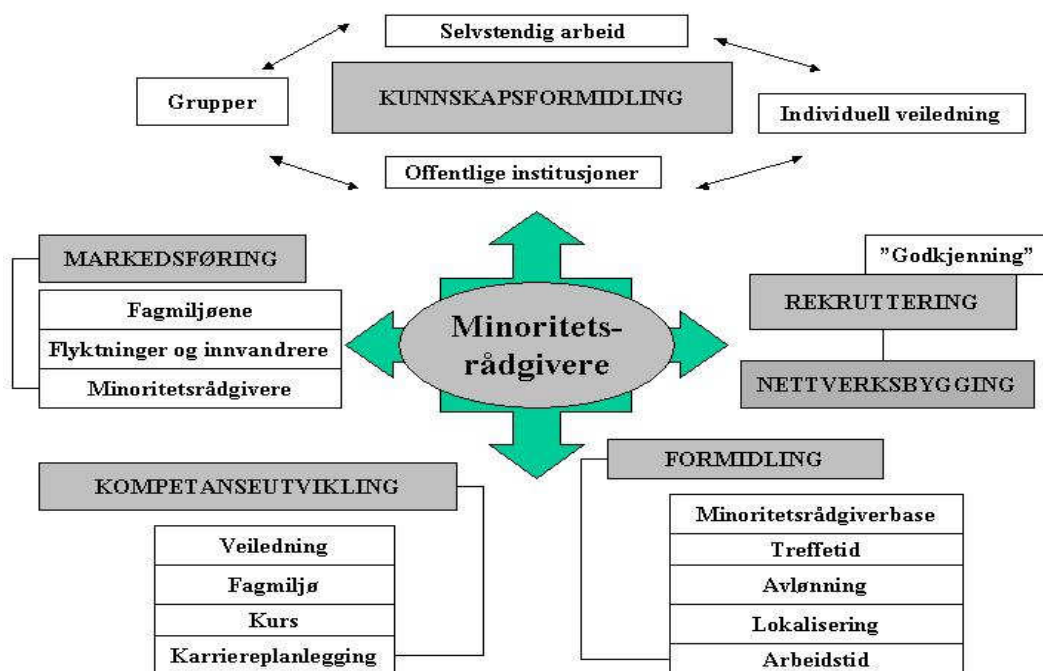
Det finnes enkelte beslektede nasjonale erfaringer, men det er vesentlige skiller mellom dem og minoritetsrådgivermodellen. Her er skillene kort skissert:

- Innen psykiatrien er det eksempler der eksilantens egen virkelighetserfaring blir vektlagt, som hos Sverre Varvin. Dette er imidlertid ut fra en behandlers posisjon.
- Det tidligere prosjektet Ressursbanken i gamle Bydel Sagene-Torshov (prosjektleder Sükru Bilgic) fokuserte på kulturbegrepet, og ikke på kompetanse, og hadde ikke mobiliseringspotensialet i lokalt integreringsarbeid.
- Naturlige hjelpere, slik begrepet ble brukt av Primærmedisinsk verksted (PMV) ved Kirkens bymisjon (prosjektleder Arild Aambø), har likhetstegn med minoritetsrådgivermodellen i bruk av innvandrernes ressurser for eksempel i gruppearbeidet. PMV definerer imidlertid ikke denne kompetansen, og klarer ikke å løfte den opp. Naturlige hjelpere forblir ”kloke koner”. De befinner seg dessuten utenfor det offentlige tjenesteytingen.
- Mellommenn, slik sosialantropologen Kristen Danielsen beskriver dem^{vi}, har delvis treffende trekk med minoritetsrådgivere når det gjelder kommunikative ferdigheter, men utover dette er det ingen likhetstegn.
- Oslo Røde kors leier inn eksterne ”kulturtolker”. Her er, til forskjell for minoritetsrådgivermodellen, kulturbegrepet tatt som utgangspunktet, og prosjektet har et viss elitistisk preg. Her ser vi heller ikke det mobiliseringspotensialet til integreringsarbeid slik minoritetsrådgivermodellen legger opp til.

PROSJEKTETS STRUKTUR

Denne skjematiske framstillingen av prosjektet viser de ulike elementene prosjektet har vært bygget rundt. Det meste av arbeidet måtte foregå *samtidig* og *parallelt*, men fokuset har skiftet. Derfor er det vanskelig å gi en konsekvent kronologisk framstilling av arbeidet.

Prosjektet har i største grad vært påvirket av ytre omstendigheter som: minoritetsrådgivernes tilgjengelighet/ livssituasjon/ lokalisering, fagmiljøenes tilgjengelighet, fagmiljøenes opplevelse av egne behov, osv., og dette har påvirket prosjektets "logikk". For eksempel, de første enkeltoppdragene i individrettet arbeid, som var *det* nye, og som prosjektet var veldig spent på, kom først etter ett år, og enda ett år til gikk det før dette virkelig tok av, slik at vi i dag kan snakke om et erfaringsgrunnlag. På den andre siden fikk vi mer tid til å konsentrere oss om nettverksbygging, som er blitt et fundament og kjennetegn på "vårt konsept".



Skjematisk framstilling av prosjektets struktur

NETTVERKSBYGGING

EN INVITASJON – EN VISJON

Presentasjon av prosjektet ovenfor beboere, herunder rekruttering av minoritetsrådgivere var i form av *invitasjon* til å være med på å forme prosjektet. Det var en invitasjon til å delta på en lokalarena for deltakelse for seg selv og andre, oppfordring om å bruke sine kunnskaper og komme med ideer. For å nå fram brukte vi nettverkene i bydelen: Innvandrerseksjonens og andre tjenesters egne nettverk med beboere, nettverk beboere imellom og minoritetsrådgivernes nettverk. I praksis har beboerens engasjement for å delta i prosjektet og interesse for prosjektets målsetting, vært avgjørende for vår videre kontakt. Prosjektlederen hadde ikke noe ordinært arbeid å tilby, det var lenge ikke oppdrag å formidle, og vi hadde lite midler. Men prosjektet hadde en visjon.

MINORITETSRÅDGIVERNETTVERKET

Nettverket som på denne måten oppstod fikk navn *minoritetsrådgivernettet*. Det har tatt omtrent 1 ½ år for å etablere det. Siden har nettverket holdt seg stabilt med i underkant 30 tilknyttende personer i 2004. Gjennom årene har noen gått ut og andre kommet inn, men det har i over tre år vært en aktiv kjerne på ca.15 personer. Nettverket har hatt 4-6 samlinger årlig. Det har som regel vært bra oppmøte, og innimellom har mer enn halvparten deltatt i enkeltsamlingene. I tillegg har kursene for minoritetsrådgivere vært åpne for alle i nettverket. Selv i tiden da det var få oppdrag og midler har nettverket holdt sammen. For eksempel fikk enkelte minoritetsrådgivere sitt første oppdrag etter to år. Enkelte i nettverket fikk kun 5-6 oppdrag i alt, og andre igjen fikk ingen.

Drivkraften i dette nettverket var personlig engasjement og *interesse* til å *bidra*. Deltakere ble klar over hverandres og egne ressurser. Den offentlige rammen rundt nettverket ga dette engasjementet en anerkjennelse.

Nettverket har vært åpent for alle engasjerte beboere. Prosjektlederen har bevisst holdt lavt profil ift. større mobilisering rundt nettverket, fordi det var viktig å opprettholde en personlig dimensjon i kommunikasjonen, og mulighet for at alle tilstedeværende kunne være aktive. Samtidig har nettverket hatt et stort utvidelsespotensial. En måte å aktivisere dette potensialet på var at den

enkelte minoritetsrådgiver som måtte være interessert i det påtokk seg rollen som igangsetter av et nytt nettverk (ny ”klynge”).

”Jeg har vært med i nettverket i nesten tre år. Enkelte kurs ga meg mer kunnskap om hvordan de ulike deler av tjenesteytingen fungerer, og hvordan man tenker. Jeg har ikke hatt oppdrag som minoritetsrådgiver, men det betyr mye for meg sosialt å være en del av minoritetsrådgivernetverket. Dessuten kan jeg med ideer og i diskusjoner bidra med noe til samfunnet. I samlingene i nettverket la jeg merke til at der satt det ressurssterke mennesker, og de fikk meg til å se ting på en ny måte.”

Hend, minoritetsrådgivernetverket

MINORITETSRÅDGIVERE – HVEM ER DE?

Samtlige minoritetsrådgivere har selv innvadret til Norge, hovedsakelig i voksen alder. Bare to kom hit som sekstenåringene. Utover dette utgjør minoritetsrådgivere et mangfold mht bakgrunn. De kom som: krigsflyktninger, politiske flyktninger, fra totalitære samfunn, fra fattigdom, fra flyktingleire, fra storby, fra bygd, arbeidsinnvandrere og familiegjensforente. Variasjon i alderen har vært mellom 30 og 60 år. Noen kom med høyere utdanning, noen ble alfabetisert her, noen har arbeidserfaring fra utlandet, noen har arbeidet i Norge, noen er trygdemottakere, noen er i fulltidsjobb. Begge kjønn er med, med en overvekt av kvinner.

Noen var i en livssituasjon hvor de kunne påta seg oppdrag på dagen, mens andre var aktive om ettermiddagene/helgener. Noen igjen hadde brukt minoritetsrådgiverkompetansen sin på sin vanlige arbeidsplass. Felles for alle minoritetsrådgivere har vært migrasjonserfaringen som de gjennom prosjektet har brukt til nytte for andre. Minoritetsrådgivere har vært beboere i bydelen, eller har vært det i det øyeblikket de kom i kontakt med prosjektet. Noen få har bodd andre steder, men har et stort nettverk i bydelen via sitt arbeid, for eksempel i skolen eller barnehagen.

MØTEPLASSER I NÆRMILJØET

I nettverket hadde vi personer med en utdanning fra utlandet som de ennå ikke fikk bruk for i Norge, andre hadde en hobby. Noen ønsket å prøve seg som ”lærer”, og nettverket begynte med å lage kurs nærmest for hverandre. Dette vokste etter hvert fram til møteplasser for beboere i bydelen for personer med ulik etnisk opprinnelse. Bydelen bistod med lokaler og rekvisita, og prosjektet med timelønn for kursledere.

Den mest populære aktivitet av denne typen har vært et semesters *opplæring i tekstbehandling og bruk av internett og e-post* for nybegynnere lagt til ettermiddag/kveld. Disse samlingene ble holdt over seks semestre, med 8-9 deltakere pr. gruppe og opp til 3 parallelle grupper. Fra å være opplæring forbeholdt innvandrere, ble dette etter hvert et tilbud for alle beboere, der blant annet en norsk pensjonist og en somalisk nyankommen flyktning satt i samme rom og fulgte med i dataopplæringen. Antall grupper vokste etter som ryktene begynte å spre seg i nærmiljøet. Av den grunn trengte vi ikke å annonsere andre steder enn på biblioteket. Deltakere som hadde tatt nybegynneropplæring kunne ta en oppfølgende semestersopplæring for "viderekomne", og evt. Microsoft excel. Ett kurs bestod av 10 samlinger á 3 timer og kostet fra 150 til 500 kr per kurset.

"Ved å jobbe med å lære opp andre i bruk av data har jeg selv utviklet mine kunnskaper, og lært å formidle dem til andre som har behov for det. Da jeg begynte å jobbe hadde jeg ingen erfaring. Men etter hvert har jeg lært å håndtere ting på en ny måte."

Gueye, instruktør/minoritetsrådgiver

Minoritetsrådgivere har også avholdt ettermiddagskurs i: engelsk for nybegynnere v/minoritetsrådgiver utdannet som engelsklærer ved universitet i India, hekling v/minoritetsrådgiver med tyrkisk bakgrunn, kakekurs v/vietnamesisk minoritetsrådgiver og formiddags sykurs v/pakistansk minoritetsrådgiver. Sykurset har vært et samarbeid med Tekstilverkstedet, og ble lagt til samme lokaler der utstyret var til disposisjon, og man fikk et fellesskap med deltakerne på dette tiltaket. Det var tidsbegrensede kursøker som foregikk over to år, og sluttet pga. mangel på tilgjengelig lokale.

"Erfaringene fra samarbeid om sykursene er meget positive. Gjennom minoritetsrådgiverprosjektet har vi utvidet tilbudet vårt med kurs der kurslederne er "ansatt" av prosjektet. To deltakere som gikk på kurs på Tekstilverkstedet er blitt minoritetsrådgivere senere. Det var et kjempeløft for dem. Å kunne tilby ressurssterke innvandrere en slik jobb er fantasisk. Foruten at prosjektet hjelper de nyankomne på mange måter, tror jeg prosjektet bidrar sterkt til å utvide nettverkene i bydelen."

Nestleder i Tekstilverkstedet, Innvandrereksjonen

Disse aktivitetene har i begynnelsen av prosjektet bidratt til utvidelse og gjenopprettelse av nettverket, fordi vi ble kjent med flere beboere og enkelte tilknyttet seg minoritetsrådgivernetverket. Slike aktiviteter koster lite, og er for det meste selvgående. Beboere styrer dem selv, mens bydelen bidrar med lokaler og utstyr.

LOKAL ORGANISERING BLANT INNVANDRERE

Lokal avis på morsmålet

I 2002 startet den ene pakistanske minoritetsrådgiver en avis på urdu, egentlig et skriv på to ark. Siden da har *Furunama* kommet ut annenhver måned. Den ble distribuert til i underkant 200 personer i bydelen. *Furunama* legges også ut på bydelens hjemmeside under www.oslo.kommune.no Avisen har et norsk perspektiv, lokalt men også generelt samfunnsrelatert. Det har en uavhengig politisk og religiøs profil. Avisen har et fast oppsett med blant annet en leder som tar opp aktuelle relevante samfunns spørsmål fra innvandrerperspektivet, og spesifikt innvandrere med pakistansk bakgrunn, og informasjon fra bydelen og det offentlige tjenesteapparatet. Eksempler på tema som tatt opp i lederen: tvangsekteskap og arrangert ekteskap, skilsmisser blant ektefeller med pakistansk bakgrunn, morsmålsundervisning, dugnadsarbeid, frivillighet, søppelsortering, ungdomskriminalitet med mer. Redaktøren har fulltidsjobb, men bruker fritiden og helgene til avisen og nettverksbygging. Prosjektet hadde også et forsøk med en somalisk avis, men det kom ikke ut mer enn ett nummer. Slike prosjekter er person- og ressursavhengige, fordi også de, som minoritetsrådgivernes virke generelt befinner seg i skjæringspunktet mellom frivillighet og arbeid.

Case:

I 2004 vekkete en tekst i *Furunama Aftenposten* Aftens interesse, da de oppdaget at den mannlige pakistanske redaktøren hadde refset pakistanske menn i Norge for deres ofte diskriminerende holdning til kvinner, og hadde kastet mye av skylden for voksende antall ekteskapsbrudd blant pakistanske familier i Norge på mennene. *Aftenposten* ønsket å intervju redaktøren pga hans uvanlige framtrede. Han nektet å la seg intervju, fordi han mente at dette ville endret hans rolle. For at han skal kunne bidra til endringer blant sine egne mente han å måtte beholde troverdighet i miljøet. Ved å "selge seg" til media ville han mistet troverdigheten. Gjennom media ville hans budskap fått en annen målgruppe, og fått en annen funksjon.

Organisering

Redaktøren brukte avisen som kanal for nettverksbygging blant pakistanske familier i bydelen. Nettverket ble møysommelig bygd. Hans mål har vært det han kaller for et demokratisk nettverk der familier deltar uavhengig av religiøs, politisk og sosial tilhørighet. I 2004 telte nettverket ca. 150 familier som samlet seg til diskusjon og matfest. Maten tar folk med seg, og det settes fram på bordene. De har valgt en komité som arbeider med å forberede 6 samlinger i løpet av året. Samlingene er tredelte med en temadel der de inviterer blant andre politikere, offentlig ansatte i for eksempel barnevernet, leger osv. I kommunevalgåret 2003 var representanter fra fire parlamentariske partier innom. I 2004 var justisministeren gjest og snakket om kriminalitetsforebyggende arbeid. Når enkelte temaer blir tatt opp deltar menn og kvinner på lik linje. Den andre delen står barn/unge for, eller det forgår diktopplesning/kulturelt innslag. De søker frivillighetsmidler i bydelen, og vurderer i 2005 å registrere seg som organisasjon. Visjonen er å komme i kontakt med andre innvandrernettverk i bydelen, for å danne et paraplynettverk, som i neste omgang kan fungere som en aktør i lokalmiljøet.

”Jeg oppdaget Minoritetsrådgiverprosjektet gjennom en annonse på biblioteket. Det er gøy å treffe nye mennesker og hyggelig å gjøre innsats for sine egne. Som minoritetsrådgiver lager jeg avisen Furunama. Utover dette er jeg aktivt med på å danne et nettverk for alle pakistanere i bydelen. Minoritetsrådgiverprosjektet er et vellykket prosjekt som fort ble populært i innvandrermiljøet i bydelen. Prosjektet hjelper ikke bare med veiledning, men til integreringsprosessen.”

Nisar, minoritetsrådgiver

Potensialer i lokal organisering

Det lokale arena for deltakelse har potensialer som andre arena ikke har.

- Lokaldemokratiet: nærhet til myndighetene, mulighet til å påvirke sin hverdag;
- Økt trygghet i nærmiljøet og tilhørighet til nærmiljøet;
- Den åpner for mer reell deltakelse for flere, inkludert deltakelse i integreringsarbeidet

FRIVILLIGHET

Prosjektet har kommet i kontakt med mange innvandrere som ikke hadde tid til å engasjere seg i større grad i lokalmiljøet. Men flere har på eget initiativ sagt at de stod til disposisjon hvis bydelen måtte trenge dem, og at de ville mer enn gjerne hjelpe andre innvandrere uten at dette skulle koste bydelen noe. ”Bare ring hvis du tror at jeg kan hjelpe!”, var det mange som sa.

Frivillighetsånden var generelt mye til stede i minoritetsrådgivernes aktiviteter og arbeid. Betalingen de fikk for sin innsats har vært av så liten økonomisk betydning, at den umulig kan ha vært hovedmotivasjon. Dessuten gjorde mange minoritetsrådgivere en innsats langt utover det som var forventet av dem.

HISTORIEPROSJEKTET

Minoritetsrådgiverprosjektet søkte og fikk midler fra Kulturrådet for 2003/04 til å gjennomføre et historieprosjekt basert på synliggjøring av innvandrernes minner. Prosjektet rettet seg både mot innvandrerbefolkningen og deres barn, og mot det norske flertallet i bydelen. En av ideene var å synliggjøre at selv et slikt brudd som flukt/migrasjon innebar en del av kontinuiteten i et menneskets liv. Vi har brukt bibliotekets/servicesenterets lokaler til utstilling og til temakveld i regi av minoritetsrådgivere. Enkelte minoritetsrådgivere leverte også skriftlig bidrag til et manus som ved prosjektets slutt ble levert til bydelen. Minoritetsrådgiveren som koordinerte utstillingsarbeidet har selv bodd i femten år i en flyktningleier før hun kom med sin familie til Norge.

”Jeg likte å arbeide med utstillingen om innvandrernes minner. Noen ganger måtte jeg forklare lenge før folk forstod hvorfor jeg ønsket å låne deres gamle ting og stille dem ut. ”Våre folk” ser ikke med en gang hvorfor deres minner er viktige. Men jeg tror de skjønnte det etterpå. Og jeg tror at vår utstilling gjorde barna stolte over sine foreldre.”

Jemina, minoritetsrådgiver

KOMMUNEVALGET 2003

Tilstedeværelse av minoritetsrådgivere i bydelen gjør at de blir ”husket” i ulike sammenhenger. En slik anledning var kommunevalget i 2003 da bydelen fikk i oppgave å gjennomføre forhåndsstemming. I den anledning fikk fire minoritetsrådgivere opplæring og tok imot forhåndsstemmer som valgvektene i kommunevalget. Forhåndsstemming foregikk i fire uker. Minoritetsrådgivere blir ”husket” også under bydelsdagene, i frivillighetsforum osv.

GRUPPEARBEID I LOKALMILJØET

Ulike typer gruppearbeid fører sammen mennesker og kan bidra til nettverksbygging blant deltakere i gruppen. Prosjektet var i begynnelsen basert på gruppearbeid. Vi hadde en pakistansk kvinnegruppe på ca. 8 personer og en omtrent like stor pakistansk gruppe med menn der man snakket morsmålet. Det bor mange pakistanere i Furuset-område, så dette var ikke tilfeldig. Man hadde samtidig gjort et forsøk med å lage en tyrkisk kvinnegruppe. Gruppeledere fikk ikke kvinnene og mennene samlet fordi kvinnene følte at de ikke kunne snakke fritt som menn med menn til stede. Gruppeledere laget en temaplan for ett semester ad gangen, definert ut ifra gruppens egne ønsker. Mange tema kunne gruppelederne selv stå for, og for andre inviterte de ansatte i bydelen. Gruppene hadde diskusjoner i forkant og i etterkant av besøket. I tillegg diskuterte man avisoppslag. Kvinnegruppa innførte også mosjonering i forlengelse av møtene.

Gruppene ble etter hvert en viktig møteplass for deltakere. Gruppene viste imidlertid en tendens til forsteining i den forstand at de ikke fornyet seg. De ble lukket og viste tendens til å fortsette å være ”evig”. Etter to år vurderte vi at det var riktig å avslutte disse to gruppene. Deltakere fikk tilbud om bistand til å fortsette evt. som en organisasjon, men dette var det ikke interesse for.

I 2002 hadde vi en somalisk kvinnegruppe der initiativet kom fra somaliske nyankomne kvinner og enkelte som hadde bodd i landet en stund. Gruppa eksisterte i over ett år, og to minoritetsrådgivere med relativt kort botid i Norge stod for mobiliseringen og organiseringen. Senere kom det en annen somalisk kvinnegruppe i gang på frivillig grunnlag og uavhengig av prosjektet. Bydelen bistod med gratis lokaler.

Gruppearbeid er ressurskrevende og krever et minimum av kjennskap om gruppemekanismer. Dette gir redskap til gruppeledere og beskytter dem mot å oppleve å mislykkes som et personlig nederlag. Av den grunn arrangerte vi et kurs for minoritetsrådgivere i regi av en ansatt ved sosialkontoret i bydelen med erfaringen fra gruppearbeid. I 2004 startet en pakistansk minoritetsrådgiver en

møteplass for pakistanske hjemmевærende kvinner fra området ved Hellerud frivillighetssentralen. De laget en plan for gjennomgang av temaer og aktiviteter, der blant annet å samtale på norsk inngikk.

FAMILIESENTER FURUHUSET

Vi har gode erfaringer fra samarbeidet med tjenestestedene om gruppearbeid. Da er minoritetsrådgivere ikke alene, men kan hente bistand i et fagmiljø. Siden 2002 har minoritetsrådgivere hatt faste ukentlige oppmøter ved Familiesentralen Furuhuset, først en urdotalende, så også en tamilsktalende; de andre minoritetsrådgivere kunne komme til familiesentralen etter behov. Det at familiesentralen fikk to språk "til disposisjon" til faste tider bidro til at de kunne tiltrekke seg kvinner innen de språkene, og igangsette ulike gruppearbeid i ledelse av jordmor, helsesøster eller minoritetsrådgiver alene. Tema for gruppene har vært helse i bred forstand, inkludert barn-foreldre forhold.

ETABLERING AV MINORITETSRÅDGIVERTJENESTEN

REKRUTTERING AV MINORITETSRÅDGIVERE

Da de første oppdragene fra bydelen begynte å komme inn hadde vi et nettverk på ca. 15 engasjerte beboere som allerede hadde igangsatt enkelte aktiviteter for beboere. Siden har vår hovedrekrutteringskanal av minoritetsrådgivere til oppdrag vært dette minoritetsrådgivernetverket. Og mer enn det, prosjektet så at deltakelse i nettverket var den ideelle måten å bli kjent med hverandre på. På den måten holdt også nettverket hverandre orientert om prosjektet, om evt. arbeidet man gjorde som minoritetsrådgiver, planlegging av nye aktiviteter i nærmiljøet osv. Nettverket fikk også en funksjon til å danne og bygge et faglig og arbeidsmiljømessig fellesskap.

Betaling

Minoritetsrådgivere har vært timebetalt og ansatt som oppdragstakere. De opparbeider ikke velferdsgoder som feriepenger og sykemelding, men til gjengjeld kan de fortsette å ta oppdrag for bydelen over lang tid i og med at bydelen ikke har en forpliktelse til etter en tid å gi fast ansettelse. Timesatsen har vært 150 kr timen for alle, uavhengig av den formelle kompetansen. Spørsmål om arbeidsbetingelser er noe som må jobbes videre med som en del av tjenesteutviklingen. Muligheten for mer ordnede arbeidsforhold kan også vurderes. For andre vil det passe med ordningen slik den har fungert.

Variasjon i omfang av arbeid

I perioden 2001 til 2004 har 29 personer hatt oppdrag for bydelen, og i alt ble det inngått 50 arbeids-/oppdragskontrakter. Det har vært store variasjoner i antall timer per minoritetsrådgiver: alt fra 5 timer i året til 80 timer i måned. Vi har hatt en person i 50 % i ett år, og i 100 % et halvt år. Det som bestemmer antall oppdrag har vært den økonomiske rammen og etterspørsel etter minoritetsrådgivere. Antall timer avlagt per år med ekstern støtte (UDI) var i 2002: 470 timer; i 2003: 3600 timer; i 2004: 2700 timer. Antall minoritetsrådgivere i disse tre årene har per år vært: 17, 18 og 16. Støtte fra UDI har vært 213.000, 629.226 og 450.000 kr. All støtte har gått til lønn til minoritetsrådgivere.

Jobbsamtalen

Prosjektleder hadde utarbeidet et samtaleskjema for å følge under den første samtalen med beboeren som tok kontakt. Bare en gang i løpet av fire år var det behov for vanlig jobbintervjuerunde. Det var i forbindelse med lokalisering av minoritetsrådgivere i offentlige servicesenter, som førte til mer fastlagde timer. Dette ble organisert slik at vi først kjørte en relevant opplæring for alle de interesserte, og så ble samtlige intervjuet.

MINORITETSRÅDGIVERBASEN

Prosjektet har laget en oversikt med navn over aktuelle beboere som har tatt kontakt med prosjektet og som ved behov kan kontaktes som en ressursperson for bydelen. Alle beboere som er i minoritetsrådgivernetverket er også med i minoritetsrådgiverbasen, men ikke omvendt. Prosjektet har for eksempel kommet i kontakt med beboere som vil stille opp ved spesielle behov, men har ikke anledning til å engasjere seg i bydelen utover dette. Språkene som er representert i basen i 2005 er: arabisk, dari, fransk, hindu, punjabi, urdu, tamil, somali, engelsk, vietnamesisk, kinesisk, persisk, tyrkisk, ulike kurdiske språk, noen afrikanske språk. Dersom vi ikke har personer som vi trenger i basen, bruker vi netverket for å knytte til oss flere personer. Språkrepresentasjon gjenspeiler de store språkmiljøer i bydelen.

MARKEDSFØRING AV TJENESTEN

Foruten for hovedmålgruppen, minoritetsrådgivere, var markedsføringen rettet mot brukere av minoritetsrådgivertjenesten, i første rekke tjenesteapparatet. Etter flere runder i bydelen med besøk og presentasjon av prosjektet, uteble den forventede responsen. Prosjektlederens inntrykk var at tjenestestedene ikke klarte å se sin deltakelse i forming av tjenesten, men at de hadde ventet seg et

mer ”ferdig tilbud”. Selv da så det ut som at enkelte tjenester manglet det overskuddet til å gjøre en ekstra innsats utover det de måtte gjøre. Dette endret seg da enkelte tjenestesteder begynte å bruke minoritetsrådgivere, og ryktene begynte å spre seg i tjenesteapparatet. En utløsende faktor var at minoritetsrådgivere selv begynte å ta kontakt med kontorene på vegne av brukere, ved å ringe eller møte opp sammen med brukere, ofte i en koordinerende rolle.

FORMIDLING AV MINORITETSRÅDGIVERE

Alle henvendelser fra tjenesteapparatet gikk gjennom prosjektlederen, både for en ”klarering” av oppdrag, og for formidling av minoritetsrådgivere. Etter at minoritetsrådgiver og tjenestestedet etablerte kontakt, gikk kommunikasjonen direkte mellom disse. Minoritetsrådgivere rapporterte til prosjektlederen. Samtidig hadde prosjektlederen kontakt med tjenestestedet. I mer krevende tilfeller bistod tjenestestedet med faglig oppfølging av minoritetsrådgivere.

FILIALEN VED SERVICESENTERET

I 2003 inngikk prosjektet et samarbeid med Furuset offentlige servicesenteret om en kontor plass i senterets lokaler. Det ble oppnevnt en kontaktperson på servicesenteret for minoritetsrådgivere. Lokalene ligger sentralt i bydelen ift til div. kontorer og handlesenter. Biblioteket var en del av servicesenteret. Hensikten har vært at beboere og tjenesteapparatet kan henvende seg direkte til minoritetsrådgivere på servicesenteret. Med dette ble minoritetsrådgivertjenesten mye mer tilgjengelig for brukere, og særlig for beboerne. Plassen har siden vært bemannet daglig fra (ca.) kl.10-15, med fire minoritetsrådgivere fordelt til bestemte tider i uken. Minoritetsrådgiverne ved senteret dekker følgende språk ved siden av norsk: urdu og punjabi, persisk og dari, tyrkisk, somali og engelsk. Valg av språk er delvis representativt for bydelen: beboere med pakistansk bakgrunn utgjør den største gruppen, mens det blant nyankomne er mange med somalisk og afghansk bakgrunn. Den tyrkisktalende gruppen er også stor. Det at vi ikke har hatt andre språk representert ved senteret skyldes også det faktum at ikke alle minoritetsrådgivere kunne sette av tid til slike faste oppdrag, samt begrensninger mht. plassen og personlig egnethet til et slikt oppdrag.

KOMPETANSEUTVIKLING FOR MINORITETSRÅDGIVERE

Når minoritetsrådgivernes kompetanse først var definert, ønsket prosjektet at den også skulle tas i bruk. Prosjektet skulle samtidig tilrettelegge for videreutvikling av kompetansen. Slik som begrepet kompetanse er bredere enn utdanning, er også begrepet kompetanseutvikling bredere enn opplæring. Prosjektets innstilling har vært at praksis og opplæring burde gå sammen. Iflg kunnskap om hvordan voksne mennesker lærer, er motivasjon veldig viktig.

Opplæring

I 1998-1999 ble det gjennomført et ”miniprojekt” for å opplære *minoritetsrådgivere* med ulike morsmål som kunne drive egne grupper med mødre/fedre. Bydelen så for seg muligheter i ulike gruppevirksomheter med opplysningsfunksjon og med minoritetsrådgivere som gruppeledere. Minoritetsrådgivere ville etter en gjennomgått utdanning kunne sette i gang egne grupper og bruke innholdet og materialet fra kurset. Temaene for kurset var: helse, barneoppdragelse, flykntingtilværelse og migrasjoner og personlig økonomi.

Senere i prosjektet skjedde det en omprioritering. Prosjekter skal være en avgrenset periode, og det betyr at man fortløpende må vurdere bruk av tid. Det virket altfor uforutsigbart å satse på lange utdanningsøkter basert på kapasitet i tjenesteapparatet som vi visste var liten fra før av. En lang ”kursing” uten anvendelse kan også virke demotiverende. Prosjektet som ellers var preget av møysommelighet og tålmodighet var utålmodig med å se flere minoritetsrådgivere i arbeid. Derfor ble arbeid med forsøk på å realisere minoritetsrådgivernes kompetanse i praksis prioritert framfor en tidskrevende kursing. Dessuten så minoritetsrådgiverprosjektet muligheter for andre former for arbeid utenom gruppearbeid.

Kurs/faglige samlinger

Prosjektet valgte å kombinere praksis og kortere faglige samlinger som vi internt kalte for kurs. Kursene ble avholdt etter behov. Til planlegging og gjennomføring brukte vi stort sett bydelens egne fagfolk. I tillegg til besparelser ved bruk av interne krefter fikk fagmiljøene og minoritetsrådgivere mulighet til å bli kjent med hverandre. Enkelte ganger trakk vi inn eksterne forelesere.

Kursene skulle være relevante for minoritetsrådgivernes arbeid. Kursenes funksjon har vært ved siden av å formidle kunnskap, gi redskap og påfyll, også

å skape tid og plass for avbrekk og refleksjon, samt lage et samtaleforum. Vi har hatt kurs i: taushets- og opplysningsplikt, kommunal forvaltning, konflikthåndtering, barnevernet, ernæring og helse, barnehager og gruppearbeid. Noen minoritetsrådgivere fikk også en elementær innføring i tolkeetikk og -teknikk.

Problem med gjennomføring av kursene har vært at man er avhengig av at andre setter av tid til dette. Dette arbeidet har til tider hatt et annet tempo enn det passet for minoritetsrådgiverprosjektet. Når vi fikk det imidlertid til var det bra forberedte og interessante kurs. Kursene har vært åpne for alle i nettverket. I begynnelsen betalte prosjektet en symbolsk sum for deltakelse. Ettersom nettverket vokste, og interessen for kursene også blant andre som ellers ikke var aktive i nettverket vokste, ble kursene dyre. Dette førte etter hvert til at bare de som hadde en kontrakt med bydelen fikk timebetalt for kursdeltakelse. Dette var regnet som del av deres arbeidstid.

Forme sitt arbeid

Noe av poenget med prosjektet har vært å prøve ut ulike muligheter og former for anvendelse av minoritetsrådgivernes kompetanse. Minoritetsrådgivere var, og er fortsatt noe nytt i det offentlige. Derfor ble det mye opp til den enkelte minoritetsrådgiver å forme sitt arbeid innenfor den rammen som var satt og en felles forståelse for målsettingen. Minoritetsrådgivere ble til en viss grad ”kastet ut” i arbeidet. Minoritetsrådgivere satt i stor grad sitt personlige preg på oppgaveutføringen. De individuelle forskjeller som har preget minoritetsrådgivernes arbeid har vært verdifulle som erfaringsgrunnlag.

Læring gjennom jobben

I perioder tok bruk av minoritetsrådgivere en slik fart, at det ble lite tid til kurs og opplæring i bydelens regi. Minoritetsrådgivere fikk til gjengjeld delta på seminarer og konferanser, og enkelte ganger også med innlegg. Det viste seg til gjengjeld at minoritetsrådgivere lærte mye i selve jobben. De viktigste endringene gikk ut på bevisstgjøring ift nyervervede ferdigheter: en selvstendigjøring og utvikling av evne til å lede seg selv og sine oppgaver. De ble også bevisst sine pedagogiske evner. De utviklet samtidig en fleksibilitet som er nødvendig for samarbeid med tjenesteapparatet. Et viktig tema i minoritetsrådgivernes arbeid var også grensesetting: det å kunne sette en grense ift. hjelpen man yter, var like viktig som det å kunne hjelpe. Tilgjengeligheten kunne bli for stor og gå utover minoritetsrådgiveren. Derfor måtte minoritetsrådgiver være klar på hva de kunne og hva de ikke kunne hjelpe med.

Deltakelse i presentasjoner og seminarer

Minoritetsrådgivere har i flere anledninger bidratt med presentasjon av sine oppgaver, som i Kontaktforum v/Flyktning- og innvandreretaten og ved konferansen i regi av NAKMI og Røde Kors. De er også omtalt og sitert i UDIs årsrapport for 2003. For samtlige var dette for første gang å stå foran en stor forsamling og holde innlegg. Minoritetsrådgivere har deltatt ved ulike eksterne faglige seminarer.

PROSJEKTLEDERENS ROLLE

Prosjektlederens viktigste funksjon var relatert til minoritetsrådgiverne. Prosjektlederen er et samlingspunkt og referanse for minoritetsrådgiverne, tilgjengelig og aktiv i oppfølging. Arbeid med mennesker er krevende, og det er alltid en fare for utbrenthet, slitasje og overbelastning. Det er individuelle forskjeller blant minoritetsrådgiverne i hvilke strategier de har for å beskytte seg mot dette. Som regel vil minoritetsrådgiverne ikke se på sin jobb som et vanlig arbeid, men som en personlig innsats av samfunnsbetydning, og de vil legge inn mye av sin tid og krefter i det arbeidet. En annen viktig funksjon har vært pådriverfunksjonen. Det gjelder å synliggjøre ovenfor selve minoritetsrådgiverne deres egne ressurser og ferdigheter som de bærer, få det beste ut fra dem, inkludert tro på seg selv. For at dette skal skje må kommunikasjonen mellom prosjektlederen og minoritetsrådgiveren bero på tillitt og trygghet. Den viktigste forutsetningen for dette er å møte minoritetsrådgiverne med respekt og som sine like.

MINORITETSRÅDGIVERE I INDIVIDRETTET ARBEID

SYNLIGHET OG ETTERSPOERSEL

Fra 2002 til 2004 har det individrettede arbeidet minoritetsrådgivere har utført vokst enormt. Gjennom den individuelle oppfølging av enkeltbrukeren har minoritetsrådgiverne kommet inn i de ulike delene av tjenesteapparatet. Dette har skjedd både etter henvendelser fra beboere og etter henvendelser fra tjenesteapparatet. Det er et poeng å understreke at minoritetsrådgivertjenesten er et *tilbud* til beboere, og kan ikke pålegges brukerne.

Måten innvandrere har tatt imot minoritetsrådgivernes tjenester har vært overveldende. I dette har tilgjengeligheten av tjenesten gjennom synlig fysisk lokalisering vist seg å være av avgjørende betydning. Samarbeid med det øvrige tjenesteapparatet om individrettede oppdrag har vokst parallelt med dette. Tilleggsfaktorene for vekst av individrettede oppdrag er stabilisering av minoritetsrådgivertjenesten mht til tilgjengelige minoritetsrådgivere, og at flere ansatte i tjenesteapparatet har blitt kjent med minoritetsrådgivertjenesten.

OMFANG VED SERVICESENTERET

I 2002 var det i underkant 10 personer/familier som fikk individrettet bistand fra minoritetsrådgivere, omtrent samtlige gjennom Introduksjonsprogram for nyankomne innvandrere. I løpet av 2003 bistod minoritetsrådgivere i alt 120 personer/familier med individuell oppfølging. Ca.100 av disse kom i kontakt med minoritetsrådgivere via servicesenteret etter etableringen i februar. Tjenesten tok seg særlig opp ett halvt år etter starten. Dette året hadde minoritetsrådgivere ca. 230 oppmøter á 5 timer ved senteret. I 2004 var oppmøtet for minoritetsrådgivere noenlunde det samme, mens brukertallet var fordoblet. Hos den pakistanske minoritetsrådgiveren var tallet fordoblet allerede i juni 2004. I tellingen har vi ikke tatt med antall henvendelser, bare antall brukere som har henvendt seg til kontoret. Antall henvendelser per bruker har variert fra 1-2 henvendelser i løpet av året, til ukentlige henvendelser over flere måneder, og i enkelte tilfeller over ett år.

FORMIDLING UTENOM SERVICESENTERET

Også minoritetsrådgivere uten faste oppmøter ved servicesenteret har arbeidet mot enkeltbrukere/familier. Noen har hatt oppfølgingsansvar for én person eller én familie, noen for flere, hovedsakelig formidlet gjennom tjenesteapparatet. Med opprettelsen av kontorplassen ved servicesenteret kan også de andre minoritetsrådgivere ha et egnet møtested med sine brukere. Dermed fungerer ”filialen” innimellom som kontorplass også for dem, for der kan de benytte seg av sitteplass og telefon i sitt arbeid, og de kan legge til samtaler og ulike avtaler på servicesenteret.

HENVENDELSER FRA BEBOERE

Brukere som på egen hånd har tatt kontakt med minoritetsrådgivere har ulike bakgrunn og uttrykker ulike behov. Det er både kvinner og menn; eldre og yngre; og ikke bare innvandrere, men også deres etterkommere. Brukere henvender seg hovedsakelig til minoritetsrådgivere som snakker samme språk. Men vi har med interesse registrert at henvendelser også skjer på tvers av språkgrupper i den grad brukeren kan kommunisere på norsk. Videre viser det seg at også innvandrere, og til og med innvandrernes etterkommere som snakker flytende norsk, oppsøker minoritetsrådgivertjenesten. Hvis vi skal se på tendenser er den vanlige bruker en kvinne i alder 25-50. Hele 80 % av dem som har henvendt seg har vært kvinner. Av opprinnelsen dominerer urdu-, persisk, dari-, somalisk- og tyrkisktalende brukere. Dette henger sammen med språktilbudet ved servicesenteret, og med deltakere i Introduksjonsprogrammet. Utenom servicesenteret har det også vært formidlet vietnamesiske, kinesiske, persisktalende, arabiske og kurdiske minoritetsrådgivere til individrettet arbeid.

MINORITETSRÅDGIVERNES FUNKSJON

VEILEDNING OG INFORMASJONSFORMIDLING

Når brukere selv har henvendt seg til minoritetsrådgivere, har det ofte vært med konkrete spørsmål om bistand. Det dreide seg ofte om et problem, og spørsmål var hvordan finne fram i systemet. Bistand fra minoritetsrådgivere var da ofte å *skaffe riktig informasjon* som brukeren hadde behov for, for å komme seg videre. Ting trengte ikke å ta lang tid, og en enkel telefonsamtale kunne kanskje hjelpe. Bistand kunne bestå i å henvise til et riktig sted. Samtidig dreide mange henvendelser seg om bistand i *kommunikasjon* med systemet. Minoritetsrådgivere kunne da yte eller skaffe bistand i forhold til tjenesteapparatet i spørsmål relatert til bolig, helse, skolen, barnehagen, trygdeytelser, arbeid, kvalifisering og utdanning, personlig økonomi,

sosialtjenesten, juridisk bistand og så videre. Det kunne dreie seg om å etablere kontakt med den aktuelle tjenesten, bistå i korrespondansen med ulike tjenester (herunder brev, søknader, klager, regninger, purringer og andre papirer) - med mer.

KOORDINERENDE ROLLE

Som følge av at brukere i mange tilfeller er avhengig av å komme i kontakt med ulike deler av tjenesteapparatet fikk minoritetsrådgivere ofte en koordinerende rolle i forhold til brukeren. Dette er særlig synlig under lengre tids oppfølging av enkeltbrukere/familier, og særlig der norskkunnskapene er utilstrekkelige. Minoritetsrådgiver fungerer da ofte som et ledd mellom de ulike tjenestene og brukeren, for eksempel mellom saksbehandler, skole og brukeren. Både tjenestene og brukeren vil kunne ta kontakt med minoritetsrådgiveren for å formidle beskjeder, bekymringer, avtaler og lignende. Minoritetsrådgiver vil ofte ikke bare avtale timen for brukeren hos en saksbehandler, men også, gjerne første gang, følge med til timen og være med på møtet. Noen ganger vil det bli innkalt tolk, andre ganger ikke. Dette er avhengig av møtets karakter, om det er snakk om mindre beskjeder og kortere samtaler, og både saksbehandler, bruker og minoritetsrådgiver vil kunne vurdere i hvilken grad bruk av tolk er nødvendig.

MOTIVERINGSARBEID – PERSONLIG EKSEMPEL

Minoritetsrådgivere har både med sitt arbeid og med sitt personlige eksempel fungert som en oppmuntrer til deltakelse, til det å ha ambisjoner og komme seg videre. Minoritetsrådgivere hjelper innvandrere med å ”normalisere sitt liv”, som en av minoritetsrådgiverne har uttrykt det, og der er minoritetsrådgiverne viktige forbilder: Hvordan klarte du å komme så langt? Kanskje også jeg kan klare det? Mulighet til å oppnå et normalt liv er tilstede gjennom et konkret eksempel. Minoritetsrådgivere har formidlet mange personer til ulike kvalifiserings- og/eller norskopplæringstilbud, til åpne barnehager i bydelen, til arbeidsformidlingen, mosjonsgrupper, utdanningsgodkjenning, og generelt til ulike tilbud i byen og lokalt. Noen ganger har beboere fått tips om metoder de kan anvende for eksempel for å lære seg norsk på egen hånd mens man venter på å komme inn på organisert norskundervisning.

”Alle de gode tilbakemeldinger jeg har fått og resultater av mitt arbeid betyr mye for meg. Det er en god følelse når du kan se tydelige resultater av din innsats. Jeg har fått status i miljøet for det arbeidet jeg gjør. Men du blir også presset til å vise hva du duger til. ”

Halima, minoritetsrådgiver

EN RESSURS I NY HVERDAG

For nyankomne innvandrere i bydelen har minoritetsrådgivertjenesten vært et kjærkomment tilbud, både for dem som omfattes av introduksjonsloven, og særlig for dem som ikke gjør det. Ifølge tilbakemeldinger fra både brukere og tjenesteapparatet har minoritetsrådgivere bidratt med vesentlig bistand. Flertallet av henvendelser til minoritetsrådgivere har dreidd seg om innvandrere med botid 1-7 år i Norge. Men hverdagen kan bli plutselig ny også for noen som har bodd her lenge. Det kan hende for eksempel at en mister sin ektefelle, mister jobb, blir syk, generelt havne i uføre. Særlig komplekse situasjoner og lengre oppfølging gjaldt henvendelser på bakgrunn av ekteskapskrise og ekteskapsbrudd, enkelte ganger kombinert med innskrenket bevegelsesfrihet.

EN SOM FØLGER OPP

Mens brukeren ser de ulike tjenestestedene i møtene, er det minoritetsrådgiver de kan se imellom møtene. Minoritetsrådgiver ivaretar det helhetlige perspektivet i brukerens hverdag, følger opp og følger med, noen ganger sjekker opp og minner om, forklarer og avklarer, oppmuntrer og overbeviser, til og med refser og kritiserer. Til tross for kritikk vil innvandrere oppleve minoritetsrådgiverne som venn, som en som bryr seg og vil hjelpe. Derfor "tåler" de også litt mer av minoritetsrådgiveren. Minoritetsrådgivere har meldt kun ett tilfelle med vanskelig bruker gjennom alle disse årene! Det hender også at minoritetsrådgiver retter kritikken mot tjenesteapparatet, når hun mener at dette er fortjent. Minoritetsrådgiver er en ressurs først og fremst for brukeren, og oppleves mest som det.

FOREBYGGENDE ARBEID

På grunn av *umiddelbarheten* i kontakten mellom minoritetsrådgiver og bruker sitter minoritetsrådgiver med mye kunnskap om brukerens behov. Dette er særlig tilfellet hos de nyankomne med dårlige norskkunnskaper. De oppsøker minoritetsrådgiver når de har problemer. Minoritetsrådgivere har ofte tilgang til helheten i en families situasjon, og kan handle ut i fra dette. I visse tilfeller kan minoritetsrådgiver formidle kunnskap til tjenesteapparatet om behovene hos sin bruker. Dette har i noen tilfeller virket direkte forebyggende.

”Det er viktig at minoritetsrådgiverne er tilgjengelig i en tidlig fase når problemene er små, dermed å kunne hindre at nyankomne havner i fastlåste situasjoner. Takket være minoritetsrådgivernes observasjonsmuligheter er det mulig å oppdage problemene tidlig, og sette inn ressurser mest i form av forebyggende arbeid. Dette har dreidd seg om både psykiske og fysiske helseproblemer, kontakt med tjenesteapparatet, nærmiljø og boforhold, barn og unges oppvekstvilkår, hjelp til konfliktløsning, økonomisk råd og veiledning og realitetsorientering.”

Leder for Introduksjonsprogram, Bydel Furuset

REALITETSORIENTERING

Alle har egne forestillinger om samfunnet de kommer til og et bilde av seg selv i det nye samfunnet. Forventninger og realiteter kan noen ganger være i uttakt hos en nyankommen. Med minoritetsrådgiver som formidler får den nyankomne en mer *umiddelbar* kunnskap om den nye hverdagen. Det kan dreie seg om alt fra mat, bolig og utdanningen til verdier, samfunnsinstitusjoner, arbeidsmarkedet osv. En nyankommen kan også komme med ”strengt krav” til seg selv og familien i usikkerhet og redsel for det nye og ukjente.

”Noen ganger går de nyankomne med altfor store og urealistiske forventninger. De forventer for eksempel at alt skal skje med det samme. Mange er ikke vant til å vente, fylle ut skjemaer osv. Noen ganger forventer de at minoritetsrådgivere skal gjøre alt isteden for dem selv. Minoritetsrådgivere må forklare hvordan ting er på en forståelig og vennlig måte.”

Halima, minoritetsrådgiver

ARBEID MED BARN OG FORELDRE

I alt det arbeidet minoritetsrådgivere har gjort har de fokusert på situasjon for barn i familien og på forholdene mellom barn og foreldre i den nye hverdagen. En av utfordringene vil for mange foreldre være å takle den nye hverdagen. Den kan røre ved etablerte familiestrukturer, virke skremmende i sin annerledeshet. Det kan oppfattes som truende for familiens integritet. Mye av deres arbeid har dreidd seg om barnas helse, tilpassing til barnehage, skole, takling av ungdomsproblematikken, lekselesning, barnas fritid og mye mer.

”Noen foreldre gir seg altfor lett ovenfor sine barns ønsker og påfunn, etter møte med det nye samfunnet. Andre igjen er veldig kritiske. En av mødrene som jeg hadde mye med å gjøre, var altfor kritisk overfor sine barn: ikke kunne de norsk godt, ikke gjorde de det bra på skolen, det var nesten at hun ufrivillig mobbet dem. Selvsagt gjorde hun det ikke med vilje, fordi hun trodde at hun på denne måten motiverte dem til større innsats. Men dette er feil. Jeg sa til henne at hun måtte se på alle de gode ting de gjør, og rose dem for det de klarer.”

Akram, minoritetsrådgiver

BALANSEKUNSTEN: INTEGRITET - ENDRINGSPOTENSIALER

Minoritetsrådgiverne har med sin bakgrunn og sin integritet kunnet på en helt annen og mye smidigere måte bevege seg i denne grensesonen mellom menneskets integritet og dets endringspotensialer. Tilliten som brukere har fått til en minoritetsrådgiver har potensialer som vesentlig kan lette dette endringsarbeidet.

” Minoritetsrådgiver må komme med gode råd og oppmuntre de nye å lære seg norsk; få kvinner til å bruke tid på å lære norsk og gjøre mindre kjøkkenarbeid! Våre brukere er vanlige mennesker som er blitt vant til å lide eller å akseptere det å måtte lide. De fikk ikke brukt sine ressurser og sin kompetanse i eget land. Mange har mistet tillit til det samfunnet de kommer fra. De må få hjelp til å normalisere sine liv. De er mennesker med samme følelser og gode ønsker for sin familie som alle oss andre og på samme måte som mennesker i vesten. De ønsker at deres barn skal få en utdanning og arbeid, de ønsker et godt liv for seg selv og familien. Men de er ofte såret, undertrykte, kanskje torturert og misbrukt. Minoritetsrådgiveren skal være tålmodig og respektere dem akkurat som de er, og ikke ville forandre dem over natta. Denne prosessen må skje langsomt. En av våre hovedutfordringer er å hjelpe dem med å få tilliten tilbake og evnen til å stole på mennesker og systemet. ”

Akram, minoritetsrådgiver

”Minoritetsrådgiveren må være hjelpsom, modig, fordi noen ganger blander hun seg i familiære forhold; må tørre å møte andre, snakke til dem, ta opp vanskelige ting, og ta initiativ og komme med råd om for eksempel barneoppdragelse. Jeg har fått gode respons fra foreldre på råd jeg har gitt dem ift barna, og det har gjort at de er blitt mer stolt og fornøyd med seg selv.”

Tam, minoritetsrådgiver

”Jeg ser at en av mine brukere er blitt mye flinkere og bestemt, og tar opp ting med sin mann og barn. Vi to har jobbet mye om grensesetting for barn, og om at kvinne og mann deler ansvar og må snakke sammen. Nå kan hun også ta ting direkte opp med mannen sin, inkludert personlig økonomi. Hun er nå flinkere til å si for eksempel: ”Hvorfor har du gjort det?” Eller: ”Du bør gjøre det!” Hun er blitt modig. Men også mannen hennes har respekt for minoritetsrådgiveren, og dette er viktig.”

Marta, minoritetsrådgiver

SMÅTT OG STORT I HVERDAGEN

Minoritetsrådgivere kommer i ulike situasjoner. En av minoritetsrådgivere har i to anledninger vært med på fødsler i løpet av ett år. Den ene gangen hadde hun dagen før vært med i jordmorens gruppearbeid med kommende mødre. Samme natt ringte mannen til en av brukerne om hun kunne bli med til sykehuset for fødselen var i gang. Mannen snakket norsk, men synes det var betryggende å ha med minoritetsrådgiveren. Svigermoren, mannen og minoritetsrådgiveren ble så med. På fødestuen besvimte mannen, svigermoren orket ikke å være inne, mens minoritetsrådgiveren med ferske kunnskaper om setefødsel hjalp til og sammen med jordmor tok imot barnet til morens store takknemlighet og jordmorens begeistring. Snodig nok var den samme minoritetsrådgiveren på enda en fødsel. Hun hadde hatt ansvar for oppfølging av en nyankommen familie med en del vansker. Dagen da barnet meldte sin ankomst, ringte mor som var alene hjemme med fire barn. De fikk tak i barnevakt, og dro til sykehuset der minoritetsrådgiveren igjen assisterte på fødestuen med oppmuntringer og tolkingen. Etter dette har moren alltid snakket om henne som ”tante” til sitt minste barn.

TILBAKEMELDING FRA BEBOERE

Det engasjementet som minoritetsrådgivere har vist for sine brukere har ikke blitt uten respons. De aller fleste tilbakemeldinger fra beboere blir formidlet i hverdagen. All rosen minoritetsrådgivere har fått, all den takknemlighet beboerne har vist skjer muntlig i hverdagen. Det er ikke sjeldent minoritetsrådgivere hører setningen som: *Hvis du ikke hadde jobbet her, hva hadde skjedd med oss?*

Beboerne har vært en av de viktigste markedsførere for minoritetsrådgivertjenesten. Beboerne har spredd rykter om ”damene som hjelper”, til og med om ”advokater i bydelen”. Folk hilser gjenkjennende på dem, de er blitt ”kjendiser”. Troen på hva en minoritetsrådgiver kan utrette kan noen ganger være rørende, som denne som kom fra en seksåring: *Tante Akram, kan du skaffe meg en far?*

Vi har fått noen få skriftlige tilbakemeldinger, men kun fra en brøkdel av brukermassen. Vi hadde relativt lite tid til å gjennomføre spørreundersøkelsen, få personalressurser, og dette var noe minoritetsrådgivere måtte foreta underveis i arbeidet. De måtte selvsagt få tak i brukerne, oversette spørsmålene og notere svarene ned for dem. Vi fikk samlet inn svar fra tretten personer som på det tidspunktet ofte var innom minoritetsrådgivertjenesten ved servicesenteret.

SAMARBEID MED TJENESTEAPPARATET

Minoritetsrådgiverprosjektet har samarbeidet med/kommet i kontakt med: barnehage, skole, sosialkontor, kvalifiseringstiltak og norskopplæring, helsesøstre, jordmødre, leger, tannleger, optiker, skattemyndigheter, politiet, UDI, rettshjelp, krisesentre, familierådgivning, barnevernet, barne- og ungdomspsykiatrien, trygdekontoret, Aetat, boligkontoret, folkeregistret, utdanningsmyndigheter, enkeltes arbeidsplass, med mer. Det har vært to måter hjelpeapparatet har vært i kontakt med minoritetsrådgivere: enten ved at minoritetsrådgiveren ble kontaktet av beboer, eller ved at selve tjenesteapparatet har tatt kontakt med minoritetsrådgivertjenesten. Mange ganger har det første ført til det andre.

Antall tjenestesteder som har henvendt seg for bistand fra minoritetsrådgivere har vokst jevnlig. Dette tydet på at det har skjedd en aksept internt i bydelen. Noe av denne kommunikasjonen er fortsatt preget av det nye ved minoritetsrådgivertjenesten. Forankring i ledelsen i ulike tjenesteapparatdelene har vist seg som positivt. Kun i enkelte tilfeller har minoritetsrådgivere blitt forsøkt brukt som en erstatning for tolketjenesten.

BRUKERPERSPEKTIVET

Ved prosjektets slutt var vi nysgjerrig på tilbakemeldinger fra tjenesteapparatet. Etter at minoritetsrådgivere ble stadig mer selvstendig i sitt arbeid og antall henvendelser steg ble det vanskeligere for prosjektlederen å få inn løpende tilbakemeldinger fra alle offentlige brukere. Enkelte i tjenesteapparatet har vært i kontakt kun med minoritetsrådgivere, og det var minoritetsrådgivere som holdt prosjektlederen orientert.

I spørreskjema ble det blant annet spurt om hvordan vedkommende har brukt minoritetsrådgivere, hva slags hjelp det har vært for dem faglig, og om de hadde gjort seg noen tanker om forskjellen på minoritetsrådgiver og tolk. Vi har ikke fått inn alle svar fra alle, men nok til å kunne danne oss et bilde av hvordan brukerne tenker. Og flere har levert utfyllende og interessante svar.

I de mest interessante svarene plasseres egen tjenesteyting i *et metaperspektiv*, som prosjektet anser til å være bare annen side av brukerperspektiv: der fagpersoner begynner å se seg selv som (saks)behandlere med brukernes øyne. Prosjektet opplever dette som veldig positivt, og som en del av prosjektets idé:

Tilstedeværelse av minoritetsrådgivere i det offentlige har vært med på å bidra til utvidelse av perspektivet hos fagpersoner.

Flere positive sider ved minoritetsrådgivertilbudet har kommet opp i undersøkelsen, blant annet ble det formidlet at minoritetsrådgivere:

- muliggjør en løpende dialog med brukeren
- letter kommunikasjonen som en aktiv deltaker i samtalene med familien
- skaper tillit og trygghet, som gjør at tjenesteapparatet gjør en bedre jobb
- følger opp brukeren mellom møtene med tjenesteapparatet, og sikrer på denne måten at brukeren følger råd og avtaler
- er lett tilgjengelig, tjenesten er rask, smidig og fleksibel
- bryr seg om brukeren/familien, og det oppleves som positivt både av tjenesteapparatet og av brukeren
- styrker kontaktforhold til familier som er skeptiske til psykisk helsevern
- kan bistå fagpersoner med råd ved motstand mot en behandling, tilbud osv.
- styrker håp om endring
- ivaretar brukerperspektivet og brukermedvirkning i behandlingen
- veileder inn i det norske samfunnet for pasienter med behov for sammensatte tjenester

Dessuten:

- Tjenesten utmerkes ved at flere deler på oppgavene rundt foreldre-barn
- Tjenesteapparatet gjør en bedre jobb fordi minoritetsrådgivere skaper tillit og trygghet

Omtrent samtlige har uttrykt interesse for videre å kunne benytte seg av minoritetsrådgivernes kompetanse, og de som ikke sorterer under bydelstjenester har også vist interesse for å betale for tilførsel av minoritetsrådgivernes kompetanse.

ALNA OFFENTLIGE SERVICESENTER

For Minoritetsrådgiverprosjektet var det høyst selvfølgelig at minoritetsrådgivere må være tilstede og synlig i offentlig servicesenter. Dette har vi fått bare positive tilbakemeldinger på.

SOSIALAVDELINGEN

Innvandrerseksjonen der Minoritetsrådgiverprosjektet har vært organisert, hører inn under Sosialavdelingen, der også Sosialkontortjenesten og Boligkontoret hører til:

Boligkontoret

Boligkontoret har vært en av storbrukere av minoritetsrådgivere, fordi mange henvendelser dreide seg om bolig. Minoritetsrådgivere ved bydelens offentlige servicesenter opparbeidet en tett kontakt med de ansatte på boligkontoret. Blant annet er dokumentasjonsanskaffelse viktig for beboere for å få behandlet sin sak. Her fungerte minoritetsrådgivere som en slags forværelse for boligkontoret. Med hjelp av minoritetsrådgivere kom beboere raskere i kontakt med saksbehandlere på boligkontoret. Enkelte ganger kunne minoritetsrådgivere, ut fra sin kjennskap til brukeren/familien, rette saksbehandlerens oppmerksomhet mot en viktig men ikke synliggjort detalj som kunne vise seg å være av avgjørende betydning for saken.

Sosialkontoret

Sosialkontoret har også benyttet seg av minoritetsrådgivere i stort omfang. Minoritetsrådgivere har vært oppsøkt særlig av brukere som ”falt mellom flere stoler” i situasjoner der det gjaldt ekteskapskrise, dødsfall osv. I flere tilfeller har minoritetsrådgiver vært koordinator og bindeledd mellom saksbehandleren og brukeren. I enkelte tilfeller bistod minoritetsrådgivere i konflikter som oppstod i kommunikasjon mellom brukeren og sosialkontoret, grunnet misforståelser eller urealistiske forventninger. Ved prosjektets slutt så vi store potensialer i et tettere samarbeid med sosialkontorene, særlig der minoritetsrådgivere kan gå inn som aktivitører, bidra til deltakelse, hjelpe fram i lokalmiljøet osv.

Helhetlig introduksjonsprogram for nyankomne innvandrere (HIP)

Fram til 2003 var minoritetsrådgivernes individrettede arbeidet knyttet i hovedsak til oppfølging av nyankomne innvandrere i samarbeid med HIP. HIP har vært en av minoritetsrådgivernes første brukere og tjenestens storbruker i alle år, og vi har vært samlokalisert gjennom hele perioden. Dette samarbeidet har vært betydningsfylt for Minoritetsrådgiverprosjektet av flere grunner. Blant annet: HIPs arbeidsmetode har gitt oss mulighet for å kunne følge med bruk av minoritetsrådgivernes kompetanse i praksis, og dette ga oss mye lærdom om både feller og potensialet. HIPs ledelse har med sin faglige tyngde vært en viktig samtalepartner for Minoritetsrådgiverprosjektet, og med sitt engasjement og kunnskap bidratt til en ideell interaksjon mellom våre to tjenestene.

”Minoritetsrådgivernes arbeid frigjør den positive energien hos brukerne. Minoritetsrådgivere møter brukere med en reel forventning som det offentlige ofte mangler. Det er ofte vanskelig å kjenne igjen de reelle begrensningene eller styrke dersom partene ikke klarer å kommunisere riktig.”

Leder for Introduksjonsprogrammet

BARNE- OG UNGDOMSPSYKIATRIEN (BUP)

Prosjektet kom i kontakt med BUP i 2003 gjennom minoritetsrådgivernes oppfølging av en nyankommen familie. Siden da har minoritetsrådgiverne vært brukt i BUP jevnlig. Det er fortsatt en vei å gå med rolleavklaring blant annet, men BUP har gitt oss gode og gjennomtenkte tilbakemeldinger. BUP har utmerket seg på denne på måten at bruk at bruk av minoritetsrådgivertjenesten var hele veien vært forankret i, og fulgt opp av ledelsen.

BARNEHAGEN

Minoritetsrådgivernes første kontakt med barnehagene var gjennom familieoppfølging. Prosjektet har tidlig fått god kommunikasjon med barnehagene, og det har kommet fram mange gode ideer om samarbeid. Barnehagetjenesten i bydelen har også vært de første som laget et kursopplegg for minoritetsrådgivere. Vi har gode erfaringer fra å bruke minoritetsrådgiver i barnets tilpassningsperiode i barnehagen, ofte med lite norskkunnskaper hos både barn og mor, og der tospråklig assistent ikke var tilgjengelig. Barnehagen og minoritetsrådgiver lagde en strategi for oppfølging av barnet i første to uker, samtidig som minoritetsrådgiver også tok seg av mor, viste henne rundt i lokalmiljøet, fikk henne for eksempel inn på norskkurs mm. Vi har underveis fått ros fra barnehagene.

”Minoritetsrådgiver var av fantastisk hjelp. Det har fungert så bra med barnet etterpå!”

Lindebergskogen barnehage

Vi har også hatt enkelte tospråklige assistenter tilknyttet til minoritetsrådgivernetverket. Utover det at de har bidratt til vekst av netverket, har de tatt med tilbake de nye ferdigheter og kunnskapene til sin arbeidsplass, i form av hvordan i større grad å benytte sin minoritetsrådgiverkompetanse i sitt daglige arbeid. Barnehagestyrer som hadde sendt to av sine ansatte til oss har gitt følgende tilbakemelding: ”De er blitt mye tryggere. De tørr i mye større grad å ta opp problematiske ting med foreldre.” (Furustien barnehage). Enkelte

ganger har minoritetsrådgiver vært benyttet som tolk på foreldremøtet, men etter at vi har vurdert at dette er formålstjenelig.

HELSETJENESTEN

Helsetjenesten har vært en av minoritetsrådgivernes første brukere og samtidig ”storbrukere”. Familiesenter Furuhuset, først som prosjekt, så som fast tiltak i bydelen, var den første til å benytte seg av minoritetsrådgivere blant helsetjenesteytere. Helsesøstere ved de øvrige helsestasjonene etablerte etter hvert direkte kontakt med minoritetsrådgivere, og enkelte minoritetsrådgivere hadde faste møtetider ved helsestasjonene.

Legesenter

Vi har ikke hatt legesentre i utgangspunktet som prosjektets målgruppe. Da minoritetsrådgivere likevel kom i kontakt med legesentre var det fordi de bistod brukere med å komme i kontakt med/bestille legen, gi beskjed til legesenteret om å bestille tolk, evt. vise brukeren vei til legesenteret, og noen ganger har vært med i timen etter brukerens ønske. Det var bare sporadisk at minoritetsrådgiver tolket, og dette var fra vår side ikke ønskelig. Da det skjedde var at på grunn av at legetjenesten nektet å bestille tolk, slik at brukeren var nødt til å ta med seg noen som kunne få den rollen. Da vurderte vi at brukerens rettsikkerhet var bedre ivarett av minoritetsrådgiver enn av nabo/barn/venn/slektning i den rollen.

BARNEVERNET

Det har vært overraskende og svært positivt at vi relativt tidlig i prosjektet fikk god kontakt med barnevernet som ellers oppleves som ett av de mer lukkede miljøer i hjelpeapparatet. Ettersom barnevernet i bydelen var interessert i å gjennomgå egne metoder i arbeidet med innvandrerfamilier fant vi fram til hverandre gjennom en felles forståelse for innvandrernes ressurser. Barnevernet er opptatt av å bedre sitt rykte blant foreldre. De tenker også i større grad forebyggende arbeid.

Det har vært særlig i et par tilfeller der ting kunne ha gått riktig dårlig for seg hadde ikke minoritetsrådgivere allerede vært tilknyttet familien, før det oppstod en barnevernssak. Minoritetsrådgiver hadde fått i oppgaven å bistå særlig utsatte familier. Da problemet likevel oppstod hadde familien allerede en ressurs knyttet til seg gjennom minoritetsrådgivere og Introduksjonsprogrammet for nyankomne innvandrere.

SKOLEN (PEDAGOGISKE PERSONELL)

Samarbeid med skolen har store potensialer, men bare en del av dette ble synliggjort i prosjektperioden. Samarbeid med skolehelsetjenesten kom tidlig i gang. Når det gjelder skolens pedagogiske personell var det altfor tidskrevende å arbeide for å få til en fruktbar kontakt. Grunnen til dette var blant annet at for det første er skolen forvaltningsmessig ikke en del av bydelen, og prosjektet stod "utenfor" skolen; for det andre er det mange aktører i skolen for å kunne nå til "den riktige" (ildsjelen) i prosjektets start; for det tredje hadde prosjektet en kompetanse, men ikke en ferdig tjeneste å tilby, slik at samarbeid på et tidlig tidspunkt krevde innsats også fra skolens side.

Da minoritetsrådgivere kom i kontakt med skolen var det i forbindelse med oppfølging av nyankomne familier. Minoritetsrådgivere ble ikke av skolen opplevd som en egen tjeneste, men som en del av bydelens oppfølgingsprogram. De få tilbakemeldinger vi har fått fra skolen bekrefter dette, selv om minoritetsrådgiverens kontakt med enkelte lærere/inspektører/sosiallærere ble oppfattet som vesentlig, både av den enkelte familien, minoritetsrådgiveren og Introduksjonsprogrammet for nyankomne i bydelen. Minoritetsrådgiver fungerte ofte som kontaktledd mellom skolen og foreldre, og som koordinator som skolen benyttet i samarbeidet med foreldre. Vi har i evalueringen ikke klart å komme i kontakt med de aktuelle lærere, og har fått to mer sporadiske tilfeller.

Prosjektet har vurdert i 2005 å forsøke med et tilbud til skolene og foreldrene der en eller flere minoritetsrådgivere kunne være tilgjengelig ved enkeltskolen til bestemt tid i uken, hvor foreldre kunne ta kontakt på egen initiativ og (ofte) på eget språk. Flere minoritetsrådgivere er engasjert i skole/hjemproblematikken, og flere har ideer om tiltak for å bedre det samarbeidet, og bistå barn med dårlige norskkunnskaper. Det gjelder blant annet å drive foreldregrupper, herunder opplæring av mødre i å gi leksehjelp til 1.-, 2.- og 3.-klassingene; Minoritetsrådgivere kan etter hvert tilby skolen og foreldre mer "ferdige" tjenester.

TRYGDEKONTORET

Minoritetsrådgiveres rolle i trygdekontoret var i form av informasjonsformidling før brukeren tok kontakt med trygdekontoret, under første møte med trygdekontoret, og dessuten ofte hos selve saksbehandleren. Trygdekontoret er ikke en del av bydelen, og har ikke vært definert som prosjektets primærbrukergruppe. Prosjektet har ikke hatt "markedsføringsøkter" mot trygdekontoret, og har heller ikke forventet mange tilbakemeldinger fra trygdekontoret. Men i praksis skjedde det at mange

henvendelser fra beboere til minoritetsrådgivere på offentlig servicesenteret dreidde seg om trygdeytelser. Da Trygdekontoret en periode var samlokalisert med Offentlige servicesenter, kom særlig de fire minoritetsrådgivere i hyppig kontakt med trygdekontoret.

ØVRIGE TJENESTER OG TILTAK

Distriktpsikiatrisksenter (DPS) Furuset

Samarbeidet med DPS utviklet seg i løpet av 2005, etter at en fastlege med erfaring fra bruk av minoritetsrådgivere flyttet til DPS. Vedkommende og en psykolog tok selv kontakt med minoritetsrådgivertjenesten, da de mente å måtte finne alternative løsninger. Som følge av dette fikk en minoritetsrådgiver koordinatorrolle ifm individuell handlingsplan for brukeren. Minoritetsrådgiver har nå fungert som en del av teamet rundt brukerne.

Psykiatriske sykepleiere

I 2005 fikk vi de første henvendelser fra denne tjenesten. Vi ser potensialer, men har foreløpig lite erfaringsgrunnlag.

Samarbeidsteam for funksjonshemmede

I 2005 ble vi kontaktet av samarbeidsteamet rundt en familie med funksjonshemmede ungdom. Utgangspunktet for henvendelsen er at teamet ikke får med foreldrene på å benytte seg av tilbudet foreslått av samarbeidsteamet. Det er en uklarhet om det dreier seg om dårlige norskkunnskaper – det har alltid vært brukt tolk i samtalene - eller om det dreier seg om familiens forståelse av situasjonen. Det kan også være andre faktorer som er ukjente for teamet. Minoritetsrådgiver har inngått som en del av teamet.

Andre tiltak i bydelen

Minoritetsrådgivere har knyttet brukere til andre tiltak i bydelen der det var mulighet: norskopplæring, praksisplass, åpne barnehager osv.

EKSTERNE BRUKERE

Minoritetsrådgiverprosjektet har ikke vært tilgjengelig for eksterne brukere, unntatt i tilfeller det minoritetsrådgiver selv måtte ta kontakt som en del av oppfølgingen. I enkelte tilfeller har "eksterne brukere" i Oslo kommune benyttet seg av minoritetsrådgiverne: Helse- og velferdsetaten v/Prosjektet Bostedsløse; Bydel Stovner ifm innføring av Introduksjonsprogram for nyankomne flyktninger "lånte" Bydel Stovner tre minoritetsrådgivere fra Bydel Alna. Bydelen ble siden en av flere bydeler som i 2005 fikk midler fra UDI til å etablere egen minoritetsrådgiverordning.

EN MODELL FOR LOKALT LANGSIKTIG INTEGRERINGSARBEID

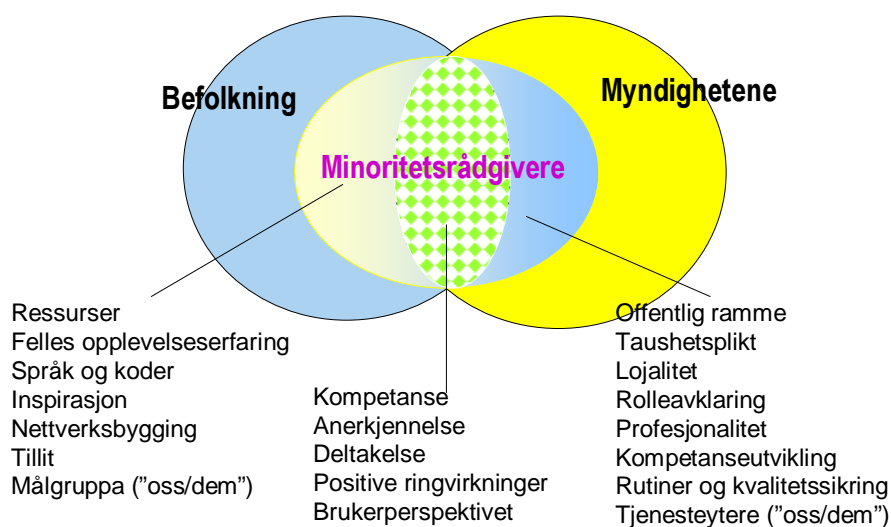
”Alle modeller er feil, noen er fruktbare.” (Kompetanseberetning 2003)

”Hvor er evnen til å sjarmere en immigrantbefolkning? Hvorfor har de ikke lyst til å gjøre som oss? Et underliggende spørsmål er om integrasjonsgiveren øker med innvandrernes illebefinnende – eller med deres velbefinnende. ... Er det sikkert at integrasjonslysten øker med følelsen av å være ”feil”? (Tordis Borchgrevink 1999:145)

ALNA (FURUSET) - KONSEPT

I prosjektets siste fase har en modell vist seg fram. Modellen oppsummerer alle de viktige elementer fra prosjektet. Modellen viser de potensialene for integreringsarbeidet som ligger i det lokale miljøet.

En modell for kommunalt integreringsarbeid



Potensialer for lokalt integreringsarbeid som modellen åpner for ligger i følgende:

TVERRSNITTET

- Det er definert en ramme for det offentlige og beboeres *felles* innsats for å utvide deltakelsesarenaen i lokalmiljøet.
- Modellen utfordrer dikotomien mellom *oss* (tjenesteytere) og *dem* (tjenestebrukere).
- Dette bidrar til et selvkorrigerende tjenestesystem, der *ekspertens rolle blir revurdert*.
- Minoritetsrådgivere bidrar til mer tilgjengelige og fleksible tjenester.
- Den offentlige rammen gir status og legitimitet til minoritetsrådgivernes innsats.

LOKALFORANKRING OG BREDDE

- Lokalavgrensing: for og med bydelens egen befolkning
- Lokal mobilisering til deltakelse og til integreringsarbeidet
- Ikke bare nyankomne innvandrere, men innvandrere generelt
- Ikke én ansatt minoritetsrådgiver, men nettverk av minoritetsrådgivere
- Ikke et elitistisk og lukket nettverk, men mange og åpne nettverk i lokalmiljøet

SJARMOFFENSIVEN

- Med minoritetsrådgivere synlige i det offentlige vil flere i bydelen føle seg velkomne
- Minoritetsrådgivere er nære forbilder og inspirerer til deltakelse
- Det oppstår nye nettverk i lokalmiljøet på tvers av tilhørighet
- Minoritetsrådgivere bidrar til økt tillitt til myndighetene hos befolkningen
- Tilhørigheten til bydelen øker
- Betalt arbeid utelukker ikke for frivillig innsats, men inspirerer til frivillig innsats
- Bydelen er en *entusiastisk tilrettelegger* (vs. likegyldighet)

Dette innebærer følgende ”rollefordelig” mellom myndighetene v/bydelen og befolkning v/minoritetsrådgivere:

BYDELENS POSISJON

- Synliggjør, bruker og videreutvikler minoritetsrådgivernes kompetanse.
- Tilrettelegger for veiledning og oppfølging av minoritetsrådgivere
- Sikrer kvalitetsmessige og rettsikkerhetsmessige rammer rundt minoritetsrådgivernes arbeid, og arbeider videre med rolle- og oppgaveavklaring
- Med minoritetsrådgivere oppretter bydelen en selvstendig tjeneste som møter brukeren med forståelse for deres behov og situasjon
- Det tilbys et supplerende nettverk i tillegg til det naturlige nettverket der den enkelte kan falle gjennom

MINORITETSRÅDGIVERNES POSISJON

- Har troverdighet i innvandrerbefolkningen, fordi de vet ”hvor skoen trykker”
- Bruker sin kunnskap om innvandrernes situasjon og om det å være innvandrer i Norge
- Har kunnskap og kommunikasjonsevner som kan lette forståelse mellom beboere og tjenesteapparatet
- Når også i uformelle sammenhenger fram med informasjon og kunnskap

”En av våre hovedutfordringer er å hjelpe innvandrere med å få tilbake tilliten og evnen til å stole på mennesker og systemet.”

Akram, minoritetsrådgiver

MINORITETSRÅDGIVERE – EN BEVISSTGJØRING

”For meg personlig var det veldig viktig å være en del av dette prosjektet og nettverket. Det hjalp meg å komme mer ut i samfunnet, og ga meg en følelse av at samfunnet trenger meg. Etter som jeg begynte å være aktiv som minoritetsrådgiver turte jeg mer og mer, og jeg ble aktiv også på andre plan. Dette prosjektet har gitt meg akkurat det jeg trengte for å komme meg videre; ikke minst fordi jeg vet at dette betyr så mye for mine barn å ha en aktiv mor.”

Marta, minoritetsrådgiver

ENTUSIASME

Hadde det ikke vært for minoritetsrådgivernes engasjement ville minoritetsrådgivernetverket sannsynligvis ikke blitt noe av. Hadde ikke minoritetsrådgivere håndtert sine oppgaver med en så høy grad av entusiasme, seriøsitet og profesjonalitet, ville dette prosjektet ikke vokst seg til å bli en integrert del av bydelens tjenesteapparat. Entusiasmen er også stikkord og kjennetegn for samhandling mellom prosjektlederen og minoritetsrådgivere.

ENERGI OG INSPIRASJON

Energien som ble frigjort i nettverket, gjennom aktivitetene, i den daglige kontakten mellom bydelen og minoritetsrådgivere og minoritetsrådgivere i mellom - var enorm, positiv og hadde en utpreget smitteeffekt. Hver og en av minoritetsrådgivere som over noe tid har vært tilknyttet nettverket har gjennomgått en positiv personlig utvikling:

NYE FERDIGHETER

Samtlige minoritetsrådgivere kan si å ha ervervet nye ferdigheter gjennom sitt arbeid som minoritetsrådgivere. Dette har vært et selvstendig arbeid hvor minoritetsrådgivere samtidig har utviklet sine oppgaver og selv vokst på dem. De har prestert mye: styrt og definert sine oppgaver og sin tid; koordinert arbeidet der ofte flere instanser var involvert, taklet kriser og hjulpet andre til å takle kriser og det å komme ut av vanskelige situasjoner; ledet grupper og lært mye om gruppemekanismer.

ØKT SELVTILLITT

Minoritetsrådgivere har fått et nytt selvbilde. De er blitt trygge på seg selv. De har nedkjempet angst og prestasjonsangsten, motkjempet problemer med norsk og stått og talt foran store forsamlinger. De har fått status i miljøet. De har også vist at de kan ta opp vanskelige temaer og det å konfrontere enkeltpersoner med vanskelige ting når det trenges.

MENING MED Å HJELPE

For mange minoritetsrådgivere har dette handlet om mye mer enn et oppdrag. Det å få anledning til å hjelpe andre innvandrere har for noen en enorm betydning. En hjelper husker hvor ensom og fortvilet kanskje hun selv en gang var, og vet hvor mye det kan bety for en innvandrer å få hjelp. Å se sin bruker komme seg videre, bli selvstendig, være glad – det er noe samtlige minoritetsrådgivere har ført opp som den mest positive erfaringen.

NYE JOBBMULIGHETER

Etter å ha opparbeidet så mye erfaring er minoritetsrådgivere blitt interessante også for andre arbeidsgivere. Tre minoritetsrådgivere har begynt å arbeide i en annen bydel som minoritetsrådgivere, én har fått engasjement til å starte minoritetsrådgiverprosjekt i en annen kommune, én har gått ut i annen ordinær jobb, én har hatt engasjement i en annen jobb, tre har fått oppdrag i andre stillinger i bydelen. Med disse erfaringene og referansene står minoritetsrådgivere sterkere på arbeidsmarkedet.

VIDERE UTDANNING

To minoritetsrådgivere har kommet inn på videreutdanning på høyskole. Flere har meldt seg inn på ulike kurs i fritiden. Flere vurderer prøver/utdanning i nærmerste framtid.

TRIVSEL

Opplevelse av et faglig fellesskap, av å være med på noe betydningsfylt for bydelen og for beboere, av å få en anerkjennelse for det man er og kan, all den daglige positive responsen fra brukere, all den positive energien selv i en stresset hverdag har gjort at minoritetsrådgivere har blomstret foran øyne på oss andre. Deltakelse har med trivsel og overskudd å gjøre.

”Jeg føler at jeg nå, i pensjonsalder, har overskudd til å gjøre noe for mitt folk.”

Diep, minoritetsrådgiver

For at integreringsarbeidet som et nasjonalt prosjekt skal komme videre er det nødvendig at innvandrere selv blir trukket inn også som *kunnskapsleverandører*.

UTFORDRINGER OG VIDEREUTVIKLING

BYDEL ALNA

Selv om prosjektperioden formelt sett er over, vil bydelens videre arbeid fortsatt ha elementer av prosjektarbeidet. Minoritetsrådgivertjenesten har fått et omriss, men det er mange utviklingsoppgaver igjen. På den ene siden er det store potensialer. På den andre må det arbeides med blant annet: rutiner for og innholdet i oppfølging av minoritetsrådgivere, for eksempel under deres arbeid med tett oppfølging av familien; videre rendyrking av minoritetsrådgivernes oppgaver med mer. Minoritetsrådgivertjenesten har sin styrke i kompetansen, entusiasmen og samhold som er akkumulert over tiden. Det er samtidig en skjør formasjon som *likegyldighet* kan ødelegge. Bydelen må være en entusiastisk tilrettelegger.

BREDDE *ELLER* PROFESJONALISERING

Styrken i Bydel Alnas minoritetsrådgivermodell er bydelsforankringen og bredden. Minoritetsrådgivernes virke befinner seg i skjæringspunktet mellom frivillighet og profesjonalitet. Hele tankemåten bak modellen er preget av dette, inkludert rekruttering og godtgjøring av minoritetsrådgivere. Etter noen år med erfaring vil det tvinge seg fram spørsmål om revurdering av arbeidsvilkår for minoritetsrådgivere. Ikke minst vil presset komme utenfra. Flere bydeler ansetter nå minoritetsrådgivere, og det lyses ut midlertidige minoritetsrådgiverstillinger. Minoritetsrådgivere fra Bydel Alna har fått tilbud om deltidsengasjement i andre bydeler.

BREDDE OG PROFESJONALISERING

Vår erfaring kan tyde på at det ikke nødvendigvis er en motsetning mellom profesjonalisering og frivillighet; engasjementet smitter, men det må bli anerkjent. Det kan tenkes at for enkelte minoritetsrådgivere vil det passe med mer vanlige arbeidsforhold, mens andre vil ta det som en aktivitet i fritiden, som evt. kan virke utviklende også for ens daglige arbeid. For å sikre muligheter for styrking av lokalt engasjement, kunne bydelen sette av en pott med midler til ad-hoc-aktiviteter/små prosjekter i regi av beboere/minoritetsrådgivere, utover de ordinære frivillighetsmidler.

UTFORDRINGER

To viktige utfordringer ved evt. profesjonalisering blir: 1. Viktig å ivareta *engasjementet*, fordi profesjonaliseringen kan byråkratisere tjenesten. Uten lokalperspektivet, entusiasmen og fellesskapstanken blir minoritetsrådgivertjenesten noe helt annet enn det er nå.

2. Profesjonaliseringen kan true mangfoldet og utelukke mange som plutselig vil sitte med ”dårlige kvalifikasjoner”. Også dette strider med ”grunnprinsippene” i minoritetsrådgivermodellen som stiller krav om den *personlige kompetansen*.

NY TYPE TJENESTEMANN?

Hvis dette som nå foregår i det offentlige med ansettelse av minoritetsrådgivere betyr at vi innfører en ny type tjenestemann, bør det offentlige fra starten av sette opp rammer for utdanning og karriereutvikling for denne gruppen. Vi har eksempler på andre yrker der det offentlige har all grunn til ”dårlig samvittighet”: tospråklige assistenter i barnehagene, disse ”dårlig betalte brobyggere” (Jeanette Jonsson)^{vii} fastlåst i en ofte kaotisk arbeidssituasjon; tjenester utført av tolker, uten at det foreligger noen form for standardiseringen. Disse typiske ”innvandreryrkene” har alltid vært stemoderlig behandlet av det offentlige, samtidig som det nettopp er det offentlige som er deres storbrukere.

UTDANNING: KUNNSKAP OM INTEGRERING

En evt. utdanning kunne være et tilbud til minoritetsrådgivere som ønsker å satse på en karriere som minoritetsrådgiver. Til opptak for utdanningen måtte realkompetansen være utslagsgivende. Hovedutfordringen vil være å sikre og ivareta *innvandretperspektivet* i utdanningen, som er essensen av minoritetsrådgivernes virke. Spørsmålet om hvem som eier kunnskapen bør fortsatt stå sentralt. En viktig del av utdanningen bør være å gjøre minoritetsrådgiverne bevisste over de kunnskapene de allerede sitter med, og hjelpe dem med å systematisere dem. En slik utdanning vil røre ved sentrale spørsmål om integrering ut fra innvandrernes kunnskap, erfart og formidlet av innvandrere. Per i dag finnes det ikke en slik utdanning i Norge. Annen kunnskap om, for eksempel, forvaltning og institusjoner osv. kunne være et tilleggsfag, og mye av dette kan arbeidsplassen selv stå for, slik vi allerede har gjort i bydelen.

MINORITETSRÅDGIVERE VS. TOLKER

Mange sider ved minoritetsrådgivernes virke er *uproblematiske* i relasjon til tolker: alt lokalmiljøarbeid, opplysningsarbeid, gruppearbeid, informasjonsformidling, veiledning, tilrettelegging osv. Her foregår det også arbeid som *ellers* delvis måtte skje med hjelp av tolk. Ved å ha en minoritetsrådgivertjeneste trenger bydelen i mindre grad tolketjenester, "ikke fordi minoritetsrådgiver skal fungere som tolk, men fordi mye av informasjon og rådgivning som måtte overføres via tolk gjøres av minoritetsrådgivere selv." (Leder, HIP)

Videre, tjenesteapparatet mener at det faktisk er en fordel at minoritetsrådgiverne kan støtte opp med oppfølging *mellom* avtalene. Mange behandlere vektlegger trygghet og tillitt i kommunikasjonen med brukeren, særlig når dette skal føre til en endring, og opplever at minoritetsrådgiverens tilstedeværelse styrker deres arbeid. Minoritetsrådgivere er offentlig ansatte, og har taushetsplikt på lik linje med andre. Dette gir en trygghet for brukeren.

Som tilbakemeldinger fra tjenesteapparatet viser, kan (mis)bruk av minoritetsrådgiver som tolk sette kvalitet på tolking inkl. nøytralitetsspørsmål i fare. Minoritetsrådgivere kan ikke erstatte tolker. Om de rent tolkefaglig også kunne det, er det feil å tvinge minoritetsrådgivere i en rolleforvirrende situasjon. Enkelte i tjenesteapparatet har en refleksjon om dette, andre nekter å forholde seg til det. Vår observasjon er at faren ikke ligger i uklare roller mellom minoritetsrådgivere og tolker, men i evt. misbruk av minoritetsrådgiverordningen.

Det rår også en del uklarheter rundt begrep "tolk". Når enkelte i tjenesteapparatet sier å ha brukt minoritetsrådgiver som "tolk" er det ikke etter kjennskap til god tolkeskikk. Det er heller ikke sikkert at det alltid er en tolk som trengs. "Mange tema forutsetter andre former for kommunikasjon enn en tolket samtale", kom det fram i evalueringen. Det er viktig at tjenesteapparatet synliggjør ulike sider ved *behov for assistanse i kommunikasjonen* med innvandrere, som ikke alltid nødvendigvis er rent språklig. Men de som er best i stand til å vurdere dette, som også vår evaluering viser, er den delen av tjenesteapparatet som allerede er *bevisste tolkebrukere*. Våre erfaringer fra kommunen tilsier at det på den ene siden er underforbruk av tolker, og at det på den andre kan dreie seg om "overforbruk". Med minoritetsrådgivere vil tjenesteapparatet "slippe" å bestille tolk hvis de har en bedre og formålstjenelig løsning. Det gjør ikke betydningen for bevisstgjøring av tjenesteapparatet i kommunikasjon via tolk mindre viktig.

OPPSUMMERING

Tilgang til minoritetsrådgivertjenesten i en bydel med mange innvandrere er besparende i både tid og penger, både for brukere og for tjenesteapparatet. Videre, tjenesten har store potensialer for det langsiktige integreringsarbeidet. Foreløpig har det vært lite kommunikasjon over bydelenes og kommunale grenser om bruk av minoritetsrådgivere. Som ny er denne tjenesten i bevegelsen, og det er per i dag åpent hvilken retning en videreutvikling vil ta. Etter vår mening bør det framover være plass til både lokal kreativitet i enkeltkommuner, og for en felles minimumsforståelse for problemstillinger knyttet til blant annet rekruttering, oppgaver, bruk og kompetanseutvikling for minoritetsrådgivere. I lys av et antatt potensial som ligger i minoritetsrådgivermodellen, er det behov å reflektere over hva som strategisk gagnar integreringsarbeidet; for eksempel, hva skal vi satse på: profesjonalisering eller bredde; eller er begge deler mulig å ivareta i en videre utvikling av minoritetsrådgivermodellen.

Litteraturhenvisninger:

ⁱ Se Utledningsdirektoratets internettside, www.udi.no

ⁱⁱ Greta Marie Skau: *Gode fagfolk vokser. Personlig kompetanse i arbeid med mennesker*, Oslo 2002. Foreligger i en ny og revidert utgave fra 2005

ⁱⁱⁱ Statskonsults temahefte: *Kompetanseutvikling, en utfordring for lederen*, Oslo 1998

^{iv} Se www.kompetanseberetningen.no

^v Live Fyrand: *Sosialt nettverk, teori og praksis*, Oslo, 2005

^{vi} Kirstin Danielsen: *Med kostskole i bagasjen. Migrasjon og sosialt mobilitet*, i Øivind Fuglerud (red.): *Andre bilder av "de andre – Transnasjonale liv i Norge*, Oslo 2004

^{vii} Jeanette Rhedding-Jones: *Shifting ethnicities: foreign whites and others working on anti-racist pedagogies in early childhood education*, paper, Sydney 2000. Denne teksten har vært en av de få som i store grad har inspirert arbeidet med Minoritetsrådgiverprosjektet.

APPENDIKS: 10 CASES

Eksemplene nedenfor er gjennomgått troverdig etter minoritetsrådgivernes notater.

CASE 1

Hun og mannen var her for første gang i juni 2004. De skulle skilles. Jeg henviste dem til familiekontoret til megling. Hun har vært hjemmeværende i 6 år, og hadde bodd i Norge like lenge. Har tre barn på 5, 4 og 2 år. De bodde hos hans foreldre som nå pressa henne ut. Hun stod alene uten å kunne norsk. Mannen skulle hjelpe med å finne nytt sted til henne og barna. Har gjort det. Han hjalp til å begynne med, men brukte vold mot henne. Hun fikk anmeldt dette til politiet med hjelp av en venninne. Etter dette fikk han ikke lov å komme i kontakt med henne. Han har barna hver helg. Broren henter dem. Hun får mye hjelp av en venninne. Hun har brukt meg nesten hver eneste gang jeg var på jobb siden høsten 2004. Hun har fått en advokat. Nå har hun flyttet til en annen bydel, men saken hennes er ikke overført dit. Jeg hjelper henne mest fra kontoret: ringer til advokaten, sosialkontoret (har vært med dit også noen ganger) men hun får en tolk hvis hun får en avtale på forhånd. Jeg hjelper med å skrive søknader, leser brevene og ulike papirene for henne, gir råd. Nå fikk barna barnehageplass. Da var hun veldig glad. Selv fikk hun plass på norskkurs 3 dager i uken i bydelen sin. Hun har ikke permanent opphold og huseieren sa opp avtalen før tiden. Så advokaten, sosialen og jeg er i samarbeid om å hjelpe henne med å skaffe et nytt sted å bo og ordne opp i saker og ting som dukker opp. Jeg ser meg selv som et mellomledd for henne i kontakt med de andre instansene. Hun sier ofte at hun ikke vet hva hun skulle ha gjort uten meg. Hun er alene i Norge uten noen slekt. Men hun er flink til å bruke mulighetene. Hun er veldig villig til å lære seg språket og samfunnet. Hun er bare 24 år. Det er en god følelse å hjelpe mennesker som trenger slik hjelp og støtte i en vanskelig periode i sitt liv.

CASE 2

Hun fant fram til meg da hun ikke fikk bostøtte, og visste ikke hva hun skulle gjøre videre. Boliger er dyre, og hun hadde lite penger. Sosialkontoret ga beskjed til henne om å flytte tilbake til kommunen hun kom fra i Norge. Hun flyttet nemlig til Oslo fordi den eneste slektning hun hadde igjen hadde selv flyttet hit. Hun har mistet mannen sin og nesten hele familien i krigen, og er alene med et enebarn. På trygdekontoret fikk hun høre at hun måtte begynne på norskkurs for å beholde etterlatepensjonen. Jeg tok henne med til norskundervisningen, der hun tok en test og begynte på kurs. Men hun fikk problem med eieren av leiligheten hun hadde leidd. Hun kom gråtende en dag i

slutten av november, og sa at hun hadde fått leieoppsigelse og beskjed om å flytte ut innen 1. februar. Jeg hadde nettopp lest i Avis 1 om en ny ordning der kommunen skulle hjelpe de bostedløse, men det stiltes krav om varig inntekt. Jeg tok kontakt med prosjektet Bostedløse, og hun fikk beskjed om å kunne søke. Etter dette hjalp jeg og min minoritetsrådgiverkollega henne med å søke bolig, gå på visningene, og til slutt legge inn bud på en leilighet. Vi visste hvor langt vi kunne gå opp i prisen, for dette fikk vi beskjed om fra boligkontoret i bydelen. Min minoritetsrådgiverkollega tok over denne saken og førte forhandlingene med megleren. I innspurten, den ene kvelden, ringte megleren kollegaen min omtrent hvert femte minutt. Hun forhandlet klokt, og ”vi” fikk leiligheten. Det er veldig bra at hun kan komme seg i ro og konsentrere seg om norsk og skolen for barnet sitt. Slik hjalp jeg henne med å få bostøtte, hun fikk også barnetrygd og vi fikk opprettet en konto for hennes barn, der hun kan spare for barnet til det blir 18 år. Både hun og barnet hennes har fått en veldig nær kontakt til meg og min kollega. Innimellom kommer de innom og vi snakker sammen. Min kollega og jeg prøver å være observante, og komme med råd til henne der hvor vi ser at hun bør handle annerledes.

CASE 3

Jeg fikk i oppdrag fra Introduksjonsprogrammet i bydelen å følge opp en nyankommen familie: mann, kone og fire barn. Jeg skulle være tilgjengelig for familien, hjelpe dem med å komme fortest mulig inn i det nye samfunnet. Mor har en kronisk sykdom som ikke var under kontroll da hun kom til Norge, og kunne ikke noe norsk. Det første som måtte gjøres var å få mor til å ta kontroll over sin sykdom. Hun fikk nye tabletter. Vi snakket en del om matvaner. Jeg opprettet tidlig kontakt med skolen der familiens to jenter gikk, og var med foreldrene de første gangene for at de skal bli kjent med lærere. Siden har jeg vært flere ganger sammen med moren på sykehuset, og flere ganger på foreldremøter. Mor tok test i norsk og begynte på norskopplæring. Jeg jobbet med å få barna til å bli brukere av lokalbiblioteket vårt. Både jentene og begge guttene er blitt hyppige brukere av biblioteket. De kommer innom en gang i uken og låner bøker og videokassetter. Mor føler seg tryggere når hun vet at hun kan ringe meg eller komme innom. Også de øvrige i systemet som har med familien å gjøre har utrykt at det er betryggende at jeg er tilgjengelig for dem og for familien. Da mor ved et tilfelle etter kort tid i bydelen ble dårlig på skolen var det meg norsklæreren hennes kontaktet, så jeg kunne komme og snakke med henne, og hun ikke fikk føle seg alene. Jeg har nå i over ett år holdt kontakt med familien. De spør meg innimellom om hjelp når de føler at de trenger det. Det siste var at mor og far er bekymret for den ene sønnen fordi de

mener at han ikke gjør leksene sine. Han er også blitt stille, snakker lite, har fått en venn som kommer innom etter kl. 20 og de sier at de gjør leksene, med foreldrene tror ikke på det. Jeg fikk en avtale med Røde kors om leksehjelp for ham, men han møtte ikke opp. Jeg inviterte gutten til servicesenteret og ba ham ta med bøkene, så vi sammen kunne se på dem. Jeg kunne godt gitt ham leksehjelp, men dette har jeg beklageligvis ikke tid til i den grad han trenger det. Jeg ba min kollega minoritetsrådgiver som jeg arbeider mye sammen med og som snakker samme språk, om å ringe til skolen og avtale en time for gutten og mor. Hun fikk til et møte med rådgiveren, der de alle tre møtte opp. Rådgiveren sa at det var bra at minoritetsrådgiveren hadde tatt kontakt, og skulle sende innkalling til et møte med lærere. Mor fikk brev om å møte på skolen, og ringte til meg, så jeg ble med. I det møtet fortalte læreren at hun hadde sendt flere brev til foreldrene, men at de ikke kom; hvorfor, det visste hun ikke. Vi avklarte dette; det var sykdom og norskundervisning som gjorde at de ikke kom. Læreren syntes ellers at det ikke var noen problemer med gutten fordi han var snill og stille. Og det er riktig, han er en veldig sjenert og stille tenåring. Men jeg synes læreren burde kreve mer av ham enn å sitte stille. I møtet sa gutten at han følte seg mobbet på skolen. Derfor nektet han å være med på aktiviteter som fotball. Der også syntes jeg at læreren var defensiv, og jeg blandet meg i samtalen. Jeg vet at gutten er flink i fotball, så jeg sa at han skulle gi de andre en sjanse på en måned, så han kan vise til kammeratene hva han kan. Til slutt ble han med på det. Samme dag avtalte min kollega en ny time for gutten på Røde kors, og denne gangen ble hun med ham. Og det så ut som at dette skulle gå bra nå. Det kan hende at læreren opplevde at jeg blander meg for mye, men jeg tror ikke det, fordi de sa at jeg gjorde en god jobb som ”flyktningkoordinator”. Vel, etter min erfaring er det viktig å presse litt på barna. Voksne skal ikke gi se så lett. Voksne skal grave, spørre: Hvorfor? Hvorfor vil du ikke? Og jeg vet at jeg har foreldrene hans med på dette.

CASE 4

Hun er alenemor med tre barn, og har bodd i Norge i fem år. Hun kan noe engelsk fra før og litt norsk etter hvert. Jeg har jobbet med henne fra begynnelsen av, i forbindelsen med mange offentlige kontorer og i ulike situasjoner; blant annet boligkontoret, sosialkontoret, trygdekontoret, barnehage osv. Akkurat som andre brukere pleidde også hun å komme innom, så jeg enten hjalp henne med papirene eller ringte kontorer for å høre om de kunne ta imot henne, eller avtale en time for henne. Som regel får man mye av jobben unnagjort med en gang. Brukeren min syntes at hun fikk kommunikasjonsproblem med sosialkontoret. Hun kom i konflikt med saksbehandleren sin, og det var to forklaringer. Brukeren syntes at hun ble

behandlet dårlig, og saksbehandleren sa at det var brukeren som hadde skapt problem. Jeg gikk inn som minoritetsrådgiver og snakket med begge. Hun fikk en ny saksbehandler og vi fikk snakke sammen om problemet. Jeg hadde en samtale med min bruker om det at sosialkontoret krever riktig informasjon og dokumenter om alt inkludert inntekt, husleie, evt. lønnslipp. Hun hadde det tøft, fordi hun mistet krav på overgangsstønad som hun tidligere hadde hatt. Nå var det en del rutiner man må opprettholde for å få utbetalingen. Det som er viktig for meg er at jeg er der for brukeren fra begynnelsen av saken til slutt, og selv om det ikke alltid ender positivt fra brukers ståsted, er jeg fornøyd med denne saken. Jeg har fremdeles kontakt med henne. Det hender at hun kommer innom med brev hun ikke forstår, og jeg tar kontakt med sosialkontoret eller barnehagen for henne for oppklaring.

CASE 5

Denne kvinnen er ny i bydelen og deltar i Introduksjonsprogrammet. Hun virker for meg som en selvstendig person, og jeg tror hun kommer til å klare seg ganske rakst. Men hun trenger ekstra hjelp til å begynne med. Hun er nemlig sukkersyk og har dårlig syn. Hun vil gjerne begynne på norskkurs, men må først få behandling. Jeg har vært sammen med henne til tidlige morgenavtaler, har jobbet også hjemmefra en del. Jeg har vært sammen med henne til legen der hun fikk medikamenter mot diabetes, og fikk beskjed om å passe på kostholdet sitt. Vi to snakket senere en del om mat i Norge og de nye matvanene hun må innføre. Jeg fikk raskt en time for henne hos øyelege også, og ble med dit. Der fikk hun henvisning til røntgen, og da ringte jeg med en gang og fikk bestilt røntgentimen. Jeg føler at ting går raskere unna når brukeren forholder seg til ett menneske som kan hjelpe henne med å komme i kontakt med de ulike instansene i tjenesteapparatet, og samtidig snakker samme språk som henne. Hun sier at hun ikke vet hva hun skulle gjort uten meg. Jeg sier at det er min jobb, men hun mener at jeg gjør mer enn det. Det er sånne ting som gjør meg veldig stolt av å være minoritetsrådgiver.

CASE 6

Hun er ny i Norge, og ca. 65 år gammel. Jeg ble kontaktet fra Innvandreseksjonen ved Introduksjonsprogrammet om å bistå henne første gang til legen. Etter dette skulle hun ta røntgen i byen. Hun kunne ikke veien, så vi tok t-bane sammen. Senere fikk jeg en time for henne hos fysioterapeut. Jeg ble med henne dit første gang, og hun ble kjent med terapeuten. Hun hadde en del spørsmål hun lurte på. Etter at hun fikk 4 behandlinger tok jeg en tur dit for å se hvordan det går, og fordi brukeren min hadde noen spørsmål til fysioterapeuten. Terapeuten var glad at det var den samme

minoritetsrådgiveren som kom og ikke en tolk. Jeg synes også at vi gjør det lettere både for brukeren og for bydelen.

CASE 7

Hun er indisk og har fire barn. Hun mistet mannen sin på ferie i utlandet. De hadde ikke tegnet reiseforsikring. Han ble alvorlig syk, ble liggende en ukes tid på sykehuset i utlandet og døde der. Da hun kom tilbake til Norge var hun deprimert, og ble sykemeldt fra jobben hun har i 20 %. Avdelingsleder på arbeidsplassen hennes hadde hørt om minoritetsrådgivere. Han tok kontakt med meg, og vi avtalte å møte opp hjemme hos henne. Hun fikk vite hva slags hjelp jeg kunne bistå med, og hva slags ytelser hun har krav på. Hun snakket norsk, men hadde aldri før ordnet selv opp i papirarbeidet. Hun trengte hjelp til å få kontakt med div. kontorer. Hun har et lån på huset, og måtte se etter papirene hjemme, for i mellomtiden hadde hun fått purringer/inkassokrav. Hun visste ikke hva hun skulle gjøre, fordi mannens inntekter/uføretrygd hadde stoppet, og med sin lille inntekt fikk hun det ikke til å gå opp. Jeg tok kontakt med sosialkontoret, trygdekontoret, banken osv. Hun turte ikke å gå alene. Hun følte seg trygg ved å ha meg ved siden av. Vi gikk gjennom mange skjemaer, avtalte møte med div. saksbehandlere. Nå har vi kommet ganske langt. Hun får enkepensjon, barnpensjon og beholder leiligheten. Hun søkte nylig om bostøtte. Barna har til og med fått barnehageplass. Jeg har også hjulpet med boskifte så langt jeg kunne. Hun har også vært i kontakt med frirettshjelp. Der bestilte jeg tolk for henne. Nå mangler hun verge for sine barn. Fra ovenformyndighet vil det komme brev i nærmeste framtid. Jeg regner med at hun er tilbake i jobben fra 1. mars. Hun planlegger nå å ta en utdanning som kan gi henne en vanlig jobb. Hun har etter hvert begynt å snakke selv i møtene, tidligere var hun nervøs og trist, så jeg måtte trå til i samtalene.

CASE 8

Mannen har bodd i Norge i 30 år, men snakker dårlig norsk, og lever av uføretrygd. Kona går på norskkurs. Det var sosialkontoret som henviste ham til meg på grunn av rettigheter han hadde krav på. Han fikk hjelp av meg med bostøtte, sosiale ytelser og kontantstøtte. Familien visste ikke noe om kontantstøtte, og barnet var nærmere 3 år. Vi fikk tilbakevirkning på siste 3 måneder. Jeg var med ham også til politiet der han leverte søknad om familiegjenforening og jeg hjalp kona med å komme inn på norskkurs. En gang handlet han en mobiltelefon, men forstod ikke avtalen om bindingstiden, sannsynligvis pga kommunikasjonsproblemer med selgeren. Jeg hjalp ham med å heve kjøpet etter mye frem og tilbake. Han hadde fått en god del purringer, men nå er dette i orden.

CASE 9

Et eldre ektepar kom til servicesenteret, men ingen av dem kunne noe norsk. Da de så meg i minoritetsrådgiverhjørnet vårt, ble han veldig glad av lettelse, og hun brast i gråt. De gamle fortalte at de er blitt utstøtt av sine barn. De føler seg veldig ensomme, mener at de trenger hjelp, men får ingen, og kan ikke språket. En av dem har alderspensjon, men den andre kunne ikke få det da vedkommende ikke hadde tilstrekkelig lang botid i Norge. De bor i en kommunalbolig i annen etasje. De sier at de er veldig dårlig til bens, har mye ulike plager. De søkte TT-kort og rullestol, men fikk avslag på begge. Jeg har oversatt noen brev for dem, bestilt medisiner. De ønsket seg ny sofa, og hadde vært på sosialkontoret, men der fikk de et altfor lite beløp. Jeg tok kontakt med saksbehandleren som forklarte at beløpet var beregnet på brukte møbler. Jeg forklarte det for dem, slik at de forstod regler. De har vært hos meg en god del ganger. De ringer ikke på forhånd, men tar T-bane, og om jeg ikke er på plassen drar de hjem igjen.

CASE 10

For par dager siden tok en mann kontakt med meg på servicesenteret. Han kommer fra Afghanistan, og har med sin kone og fire barn, har bodd i Norge i tre år. Kona er veldig syk, og det blir han som må forsørge familien. Han har gått på norskkurs, og har hatt praksisplass, men nå vil han ha en jobb. Han lurte på om jeg kunne hjelpe ham med dette. For meg virket han som et sterkt, arbeidsomt og positivt menneske. Jeg tok en tur sammen med ham til lokalbutikken her, Rimi, men der hadde de akkurat ansatt to personer. Vi gikk så videre til en annen lokalbutikk. Jeg presenterte meg for dem, sa at jeg er minoritetsrådgiver fra bydelen, og at han trenger en jobb. De kunne ikke gi oss et svar med det samme, men sa at vi gjerne måtte komme tilbake førstkommande tirsdag. Familien hadde også problemer med boligen. De måtte flytte mange ganger, den nåværende leieren har høynet husleien flere ganger, og det siste er at han skal selge leiligheten. Familien hadde tidligere søkt bostøtte, men fått avslag. Jeg har gjennom min jobb som minoritetsrådgiver hatt mye kontakt med boligkontoret i bydelen, og de kjenner meg godt. Da jeg så denne familien tenkte jeg at de bør få en sjanse til. Jeg tok dem alle med til boligkontoret, slik at også saksbehandler får se hele familien. Nå har de fått beskjed om å komme igjen om fem dager, når en annen saksbehandler er tilbake, for å se på saken deres på nytt.