

ØF-notat nr. 16/2011

Kommunikasjon og konflikthåndtering

**Følgeevaluering av prosjektet
"Trygghet i uvissheten
– fredsundervisning ved norske asylmottak"**

av

**Tina Mathisen
og
Trude Hella Eide**

Østlandsforskning

Østlandsforskning er et forskningsinstitutt som ble etablert i 1984 med fylkeskommunene og høgstestyrene/de regionale høgstesentra i fylkene Oppland, Hedmark og Buskerud som stiftere i samarbeid med Kommunaldepartementet.

Østlandsforskning er lokalisert i høgstemiljøet på Lillehammer og har i tillegg kontorer i Hamar. Instituttet driver anvendt, tverrfaglig og problemorientert forskning og utvikling.

Østlandsforskning er orientert mot en bred og sammensatt gruppe brukere. Den faglige virksomheten er konsentrert om to områder:

Næringsliv og regional utvikling
Velferd, organisasjon og kommunikasjon

Østlandsforskning's viktigste oppdragsgivere er departement, fylkeskommuner, kommuner, statlige etater, råd og utvalg, Norges forskningsråd, næringslivet og bransjeorganisasjoner.

Østlandsforskning har samarbeidsavtaler med Høgskolen i Lillehammer, Høgskolen i Hedmark og Norsk institutt for naturforskning. Denne kunnskapsressursen utnyttes til beste for alle parter.

ØF-notat nr. 16/2011

Kommunikasjon og konflikthåndtering

**Følgeevaluering av prosjektet
”Trygghet i uvissheten
– fredsundervisning ved norske asylmottak”**

av

**Tina Mathisen
og
Trude Hella Eide**

Tittel: Kommunikasjon og konflikthåndtering

Forfatter: Tina Mathisen og Trude Hella Eide

ØF-rapport nr.: 16/2011

ISSN nr.: 0808-4653

Prosjektnummer: 1025

Prosjektnavn: "Trygghet i uvissheten"

Oppdragsgiver: Nansen Fredssenter

Prosjektleder: Tina Mathisen

Referat: Nansen Fredssenters prosjektet "Trygghet i uvissheten - fredsundervisning ved norske asylmottak" har omfattet en dialogbasert opplæring i temaer som kommunikasjon, identitetsforståelse, konflikt og konflikthåndtering. Prosjektets målgruppe har vært beboere og ansatte i asylmottak. Østlandsforskning fikk høsten 2010 oppdraget med å følge-evaluere prosjektet og har fulgt prosessen fram til juni 2011. Hensikten med følgeevalueringen har vært å fange opp hvilken påvirkning undervisningen har hatt på beboere og ansatte ved mottaket, og gjennom prosessen bidra til å gjøre undervisningen best mulig tilpasset målgruppen.

Emneord: Asylmottak, kommunikasjon, konflikthåndtering, opplæring

Dato: 25.9.2011

Antall sider: 63

Pris: Kr 110,-

Utgiver: Østlandsforskning
Postboks 223
2601 Lillehammer

Telefon 61 26 57 00
Telefax 61 25 41 65
e-mail: post@ostforsk.no
<http://www.ostforsk.no>

Dette eksemplar er fremstilt etter KOPINOR, Stenergate 1 0050 Oslo 1. Ytterligere eksemplar fremstilling uten avtale og strid med åndsverkloven er straffbart og kan medføre erstatningsansvar.

Forord

Dette notatet sammenfatter evalueringen av prosjektet ”Trygghet i uvissheten – fredsundervisning ved norske asylmottak”. Evalueringen er gjort på oppdrag for Nansen Fredssenter og har pågått i perioden september 2010 til juni 2011.

Vi ønsker å takke Nansen Fredssenter for et spennende og utviklende oppdrag. Vi ønsker også å takke ansatte og beboere som har vært informanter til evalueringen og som åpent har bydd på sine tanker, opplevelser og erfaringer.

Følgerevalueringen og datainnsamlingen er gjennomført av Tina Mathisen, mens notatet er skrevet i samarbeid mellom de to forskerne. Kapittel 3 er i all hovedsak skrevet av prosjektlederen fra Nansen Fredssenter.

Lillehammer, august 2011


Trude Hella Eide
forskningsleder


Tina Mathisen
prosjektleder

Innhold

1	<i>Innledning</i>	7
1.1	Bakgrunn for prosjektet.....	7
1.2	Følgeevalueringens fokus.....	8
1.2.1	Metode og datainnsamling	9
2	<i>Konteksten: Asylmottaket</i>	13
2.1	Mottakssystemet.....	13
2.2	Enslige mindreårige asylsøkere.....	14
2.3	Livet i asylmottak.....	15
2.4	Å være ansatt i asylmottak innebærer mange roller	16
2.4.1	Samhandling mellom beboere og ansatte; nærhet og distanse	16
3	<i>Prosjektet: ”Trygghet i uvissheten”</i>	17
3.1	Bakgrunn	17
3.2	Beskrivelse av mottaket	18
3.3	Målgrupper for opplæringen	19
3.3.1	Hvorfor disse målgruppene	19
3.4	Den pedagogiske tenkningen	20
3.5	Innholdet i opplæringen	22
3.5.1	Kommunikasjon – kultur – konflikthåndtering	22
3.6	Endringsprosesser.....	23
3.6.1	Hva kunne vært gjort annerledes?	23
3.7	Best praksis – hva virket - hva virket ikke?	24
4	<i>Asylmottaket: Et hjem og et arbeidssted</i>	25
4.1	Om å gi omsorg – rutiner og tilstedeværelse.....	25
4.2	Den usikre mottakstilværelsen	28
4.3	Konflikter – en del av mottakstilværelsen?.....	29
4.4	Hva kan skape konflikter i mottaket?.....	31
4.4.1	Misforståelser på grunn av ulik bakgrunn og språk	32
4.4.2	Situasjoner som starter som tull, men som eskalerer til konflikter	33
4.4.3	Bakenforliggende årsaksforklaringer knyttet til situasjonen de er i	34
4.5	Innspill fra følgeforskerne til opplæringsansvarlig	34
5	<i>Prosjektets resultater: Hva har opplæringen ført til?</i>	37
5.1	Beboernes perspektiv	37
5.1.1	Den helhetlige opplevelsen av kurset.....	37

5.1.2	Innholdet i kurset.....	38
5.1.3	Kursets form, hvilke læringsmetoder lærte beboerne mest av?.....	41
5.1.4	Hva kunne vært gjort annerledes?	42
5.1.5	Oppsummering	42
5.2	De ansattes perspektiv	43
5.2.1	Bevisstgjøring av rollen som ansatt.....	43
5.2.2	Tydligere kommunikasjon med beboerne	45
5.2.3	Rom for refleksjon rundt egen arbeidspraksis	46
5.2.4	Mot en mer profesjonell rolle som mottaksansatt?.....	48
6	<i>Prosessen underveis: Organiseringen og dens betydning for måloppnåelse</i>	51
6.1	Formål og mål	51
6.2	Rammefaktorer.....	52
6.3	Deltakerforutsetninger.....	56
6.4	Innhold	56
6.5	Arbeidsmåter	57
6.6	Avsluttende kommentarer	58
	<i>Referanser.....</i>	61
	<i>Vedlegg 1</i>	65
	<i>Vedlegg 2</i>	69

1 Innledning

Dette er et notat fra følgeevalueringen av prosjektet ”Trygghet i uvissheten -fredsundervisning ved norske asylmottak” i regi av Nansen Fredssenter (NF). Opplæringen har omfattet temaer som kommunikasjon, identitetsforståelse, konflikt og konflikthåndtering. Prosjektets målgruppe har vært beboere og ansatte i asylmottak. Prosjektet har vært en pilot i den forstand at det har hatt en utprøvende form der man har ønsket å finne ut hvordan det vil være hensiktsmessig å legge opp et dialogbasert kurs i et asylmottak. Østlandsforskning (ØF) fikk høsten 2010 oppdraget med å følgeevaluere prosjektet og har fulgt prosessen fram til juni 2011. Hensikten med følgeevalueringen har vært å fange opp hvilken påvirkning undervisningen har hatt på beboere og ansatte ved mottaket, og gjennom prosessen bidra til å gjøre undervisningen best mulig tilpasset målgruppen. Dette notatet fokuserer på erfaringene fra følgeevalueringen ved et mottak for enslige mindreårige. I tillegg til evalueringsnotatet skal empirien samles i et erfaringshefte som er ment å være et mer praktisk redskap i arbeid med kursing av samme og liknende målgrupper.

1.1 Bakgrunn for prosjektet

Nansen Fredssenter har mange års erfaring med praktisk dialogarbeid i konfliktområder, spesielt på Vest-Balkan, og med fredsundervisning for flyktninger i Norge. Siden 2008 har Nansen Fredssenter også gitt tilbud om ulike 3-timers kurs rettet mot asylmottak i Norge. Opplæringen har omfattet tema som kommunikasjon, identitetsforståelse, konflikt og konflikthåndtering.

Erfaringene fra dette arbeidet tilsa at det fantes et behov for slike typer kursopplegg på asylmottak, som kunne gi asylsøkerne noen meningsfulle aktiviteter i hverdagen. Samtidig erfarte prosjektlederen at et kurs på tre timer var for kort i forhold til hva beboerne skulle gjennom og hvilke følelser det kunne vekke i dem. Nansen Fredssenter ønsket derfor å utvikle et prosjekt som kunne prøve ut antakelsen om at en systematisk prosessopplæring i de overnevnte tema, ville hjelpe asylsøkerne til å møte konflikter på mottaket på en mer konstruktiv og åpen måte. Samtidig var målet å gi deltakerne noen redskaper både til å møte utfordringer ved integrasjonsprosessen i Norge og /eller ved tilbakesendelsen til hjemlandet.

Prosjektet var i utgangspunkt tenkt som et tilbud for asylsøkere, men ved besøk på forskjellige mottak fant Nansen Fredssenter ut at tilbudet også burde omfatte de ansatte. Asylmottaket som arbeidsplass gir rom for mange uforutsigbare situasjoner som ofte krever rask og effektiv handling fra de ansattes side. Erfaringene fra ulike mottak viste at flere av de ansatte hadde interesse for

denne type opplæring, som er basert på en interaktiv metodikk og dialogiske samtaler. Dessuten antok man at de ansatte ville kunne følge opp den videre prosessen på mottaket på en bedre måte, dersom de selv ble presentert for de samme temaene som beboerne.

I 2010 fikk Nansen Fredssenter bevilget prosjektmidler fra Gjensidigestiftelsen for å utvikle dette prosjektet som fikk tittelen ”Trygghet i Uvissheten”.

Tittelen henviser til asylsøkernes uvisse fremtid og hvordan denne type opplæringen kan bidra til å skape en trygg ramme rundt deres livssituasjon. Tanken er at tryggheten kan skapes gjennom en opplæringsprosess som kan styrke beboere og ansattes selvtillit og evne til selvrefleksjon. Målene i prosjektets er derfor;

- *Å forebygge konflikter gjennom trening i kommunikasjon og konflikthåndtering*
- *Å øke demokratiforståelsen gjennom refleksjoner rundt konfliktene i asylsøkernes hjemland*
- *Å styrke handlingskompetansen i kommunikasjon og dialog hos de ansatte på mottak*

1.2 Følgeevalueringens fokus

Følgeevaluering har vært prosessorientert og har samtidig hatt fokus på resultater av opplæringen. Det at følgeevalueringen er prosessorientert, vil si at forskeren ikke bare er opptatt av sluttresultatene av et prosjekt, men også av å synliggjøre veien frem til målet. I dette ligger det at forskerne har en tett dialog med de som er berørt av prosjektet og kan være med å forme prosjektet ved å gi tilbakemeldinger basert på undersøkelser som er gjort underveis (Baklien 2004).

Formålet med følgeevalueringen av prosjektet ”Trygghet i uvissheten” har vært å;

- Bidra med faglige innspill til prosjektet, basert på observasjoner og intervjuundersøkelser gjort underveis i prosjektperioden.
- Dokumentere og vurdere resultater fra prosjektet som gjennomføres ved mottaket.

Følgeevalueringen har vært delt inn i tre faser og vi har hatt fokus på ulike forskningsspørsmål i de ulike fasene. Når en skal følgeevaluere et prosjekt er det viktig å kartlegge hvordan situasjonen er før et tiltak blir satt i gang, slik at en mot slutten av prosjektet kan vurdere om tiltaket har ført til en endring. I den første fasen av prosjektet hadde vi derfor fokus på å få en oversikt over situasjonen på mottaket i utgangspunktet, og hvilke forventninger deltakerne, både beboere og ansatte, hadde til kurset. I den andre fasen var fokuset på prosessen underveis hvor vi var opptatt av å se på hvordan deltakerne opplevde undervisningen, både arbeidsmetoden og det faglige innholdet. I den siste fasen har vi vært opptatt av å se på om prosjektet har hatt noen innvirkning på kommunikasjonen internt i mottaket, både beboerne imellom og mellom ansatte og beboere. Vi har både vært opptatt av hvordan nytten av denne typen opplæring vurderes på individnivå og for mottaket som helhet.

Sentrale forskningsspørsmål som følgeevalueringen har konsentrert seg om er:

- Hvordan har opplæringen vært nyttig og relevant for deltakerne?

- Har prosjektet nådd sine overordnede mål?
- Hvordan bør denne type opplæring legges opp for å ha mest mulig effekt for deltakerne?

1.2.1 Metode og datainnsamling

I følgeevalueringen av prosjektet ”Trygghet i uvissheten” har vi benyttet en kvalitativ tilnærming med observasjon og intervju som metode. All datainnsamling har foregått på mottaket. Dette notatet er basert på data fra:

- Intervju med daglig leder
- Observasjon av to opplæringsdager for beboere
- Observasjon av en opplæringsdag for ansatte
- To gruppeintervjuer med beboere
- Tre gruppeintervjuer med ansatte
- Samtaler med informasjonsansvarlig ved mottaket
- Dialog og møter med prosjektleder underveis

Individuelt intervju med daglig leder

Daglig leder ble intervjuet i forkant av kurset for å få en bakgrunnsforståelse av situasjonen på mottaket. Intervjuguiden inneholdt blant annet spørsmål om oppstarten av mottaket, de ansattes yrkesbakgrunn og sammensetning, beboermassen og asylprosessen, om de opplevde konflikter, hvilken opplæring de ansatte hadde hatt i konflikthåndtering og hva som kunne bidra til å begrense konfliktnivået. Intervjuet ble tatt opp på lydbånd og skrevet ut i sin helhet. Lydopptaket ble slettet etter transkripsjon.

Halvveis i prosjektperioden gjennomgikk mottaket et lederskifte og mottaket fikk en ny daglig leder. Den nye mottakslederen ble informert om prosjektet av prosjektleder fra Nansen Fredssenter. Den nye lederen ble ikke formelt intervjuet, men vi har hatt uformelle samtaler ved besøk på mottaket i forbindelse med observasjon og gruppeintervjuer. Daglig leder har også vært tilgjengelig og svart på spørsmål på e-post.

Observasjon

Det ble gjennomført observasjon av to opplæringsdager for beboere og en opplæringsdag for de ansatte. Under observasjonen hadde vi fokus på interaksjonen mellom veileder (kursleder) og deltakere, og der vi var opptatt av hvordan det ble lagt til rette for læring. I tillegg ønsket vi å observere samhandlingen deltakerne imellom. Dagene med observasjon var også en fin måte å gjøre seg kjent med atmosfæren i mottaket, i og med at vi både i pausene og før og etter kurset hadde mulighet til å sitte på de ansattes pauserom eller gå ut i beboernes fellesareal og slå av en prat. Vi valgte å ta en åpen og deltakende forskerrolle fordi det ble lagt vekt på å skape tillit til deltakerne slik at de skulle føle seg trygge i læresituasjonen selv om det var en forsker til stede. Vi fikk bruke noe tid på begynnelsen av dagen til å fortelle om oss selv og hva vi holdt på med. Under opplæringen vekslet vi mellom å fungere som veilederens hjelpende hånd og selv å delta på øvelser. Det ble ført notater fra observasjonen både underveis, når det passet å sitte og notere, og etter at vi var tilbake på kontoret.

Gruppeintervju

Det ble gjennomført to gruppeintervju med beboere, ett ved kursets oppstart og ett når beboerne hadde gjennomført hele kurset. Med de ansatte gjennomførte vi tre gruppeintervjuer, ett for hver fase i følgeevalueringsprosessen. Gruppeintervju er en metode som egner seg spesielt godt for å diskutere og belyse tema i grupper der flere har gjennomgått et felles tiltak, blant annet for å dekke felles oppfatninger (Eide & Johansen 2007). Gruppeintervju er også hensiktsmessig fordi forskeren kan bestemme hva det skal snakkes om, samtidig som det blir en diskusjon og refleksjon mellom deltakerne der også andre sider enn det forskeren har hatt fokus på kan komme frem. Deltakerne sammenlikner ofte sine erfaringer og forsøker å forstå hvorfor de andre handler eller tenker som de gjør (Wibeck 2000). Dette kan igjen være med på å øke deltakernes forståelse for hverandres posisjon, noe som også er en del av intensjonen med prosjektet ”Trygghet i uvissheten”. På denne måten kan en se gruppeintervjuet som en naturlig oppfølging av kurset.

For at et gruppeintervju skal fungere godt er det viktig at deltakerne som er med har oppfatninger og synspunkter å komme med og selv ønsker å delta. Alle de sju ansatte som deltok på første opplæringsdag fikk forespørsel om å delta på gruppeintervju via e-post. Fire personer deltok på det første intervjuet. Blant beboerne fikk vi hjelp av informasjonsansvarlig på mottaket til å sette sammen en gruppe som kunne tenke seg å delta på gruppeintervju. Hun bidro også med å informere beboerne om hva intervjuet skulle innebære. Seks beboere meldte sin interesse og deltok på begge gruppeintervjuene. Begge intervjuene med beboerne ble lagt i sammenheng med en opplæringsdag slik at vi kunne benytte de samme tolkene som hadde tolket på opplæringen. Alle intervjuene er tatt opp på lydband, etter samtykke fra deltakerne, og har blitt slettet etter transkribering.

I tillegg til de formelle intervjuene har informasjonsansvarlig vært tilgjengelig for spørsmål rundt beboernes skolegang og informasjonsprogrammet. Hun har deltatt på alle opplæringsdagene for beboerne og kommet med mange nyttige refleksjoner og innspill.

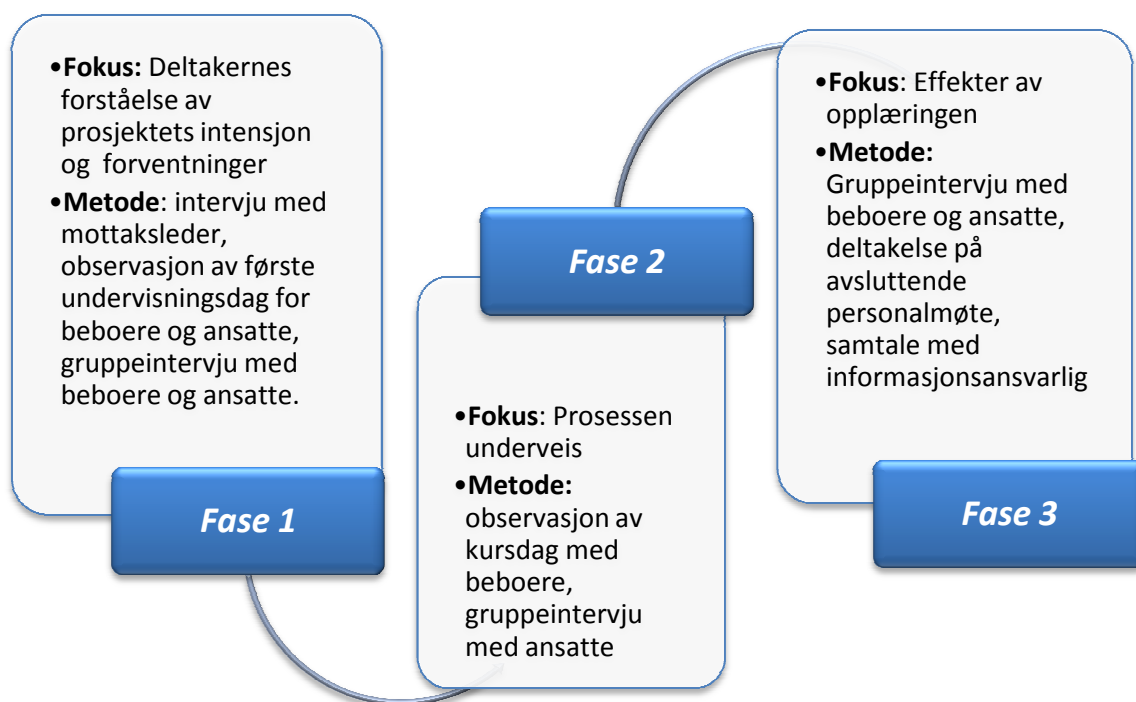
Noen betraktninger rundt gjennomføringen av gruppeintervjuene

Under gruppeintervjuene med beboerne hadde vi med to tolker. Dette var høyst nødvendig i og med at de fleste av beboerne ikke kan godt nok norsk til å kunne uttrykke seg om temaer som det ikke er så vanlig å snakke om i dagligtalen. Dette betydde at vi var mange under gruppeintervjuene, seks beboere to tolker og en forsker. Dynamikken i disse gruppeintervjuene ble noe annerledes enn i gruppeintervjuer der alle snakker det samme språket i og med at beboerne måtte vente til tolken hadde oversatt før de kunne respondere på noe en annen hadde sagt. På en annen side skapte disse pausene et rom for å tenke på spørsmålene som ble stilt og beboerne viste både tålmodighet og kom med reflekterte svar.

Gruppeintervjuene med de ansatte ble noe annerledes enn planlagt. På det første intervjuet deltok fire av de sju ansatte. I og med at de ansatte jobber turnus, og av enkelte andre årsaker var det noen av de ansatte som falt fra kurset. Etter hvert bestod kjernegruppen av fire deltakere i tillegg til at noen flere deltok når det passet. Dette hadde den konsekvensen at det bare var to ansatte som hadde mulighet til å delta på intervju. Det kan diskuteres om dette da kan kalles et gruppeintervju, men av enkelthets skyld har vi valgt å gjøre det. Problemet med dette er selvsagt at vi ikke har mange informanter blant de ansatte. Likevel fungerte samtalene med de to ansatte svært godt i og med at

det ble en avslappet atmosfære og det ble tid til å gå mer i dybden på temaene i og med at vi ikke var så mange. Selv om vi ikke fikk samlet de andre deltakerne blant de ansatte til gruppeintervju snakket vi med dem under observasjonen og ved andre anledninger hvor vi var på mottaket. Vi har på den måten fått høre noen av deres betraktninger om kurset, men det er klart at disse uformelle samtaler ikke ble så dyptgående som de kunne blitt ved et gruppeintervju.

Figur 1: Fokus og metode i de ulike fasene



2 Konteksten: Asylmottaket

Med dette kapitlet ønsker vi å sette prosjektet ”Trygghet i uvissheten” inn i en større ramme som kan danne et bakteppe og gi en mer helhetlig forståelse av problemstillinger som har kommet frem i løpet av prosjektperioden. Vi vil her trekke veksler på tidligere forskning og kort si noe om organisatoriske og politiske føringer.

2.1 Mottakssystemet

En asylsøker er en person som på egenhånd og uanmeldt kommer til Norge og ber om beskyttelse og anerkjennelse som flyktning på grunn av frykt for forfølgelse på grunnlag av rase, religion, nasjonalitet, medlemskap i en spesiell gruppe eller politiske oppfatninger (FNs Flyktningkonvensjon 1951). På 90-tallet opplevde Norge en kraftig oppsving i antall asylsøkere, noe som førte med seg behovet for et eget mottaksapparat som kunne bistå kommunene i å ta vare på de nyankomne. I dag er mottak og bosetting av asylsøkere og flyktninger basert på en arbeidsdeling mellom stat og kommune der Utlendingsdirektoratet har ansvaret for selve mottaksapparatet og kommunene har ansvaret for bosettingsarbeidet (Berg og Sveeass m.fl.2005).

Mottaksapparatet er basert på prinsippet om effektiv ressursbruk (St. mld nr. 17, 2000-2001). I dette ligger det at mottakssystemet skal være fleksibelt og raskt kunne legges ned og bygges opp i takt med antallet asylankomster. I 2010 førte nedgangen i antallet asylsøkere, spesielt blant enslige mindreårige, til at 48 asylmottak og totalt 4205 mottaksplasser ble lagt ned eller vedtatt lagt ned. Ni av disse 292 mottaksplassene var for enslige mindreårige (UDI tall og fakta 2010). Usikkerheten knyttet til disse svingningene er en belastning både for beboere og ansatte. Beboerne kan oppleve å måtte bli omplassert til andre deler av landet der de nok en gang må forsøke å starte på nytt. De ansatte opplever arbeidsplassene sine som usikre, noe som kan føre til stor turn over blant ansatte i mottak. Det er også en risiko for at god flyktningfaglig kompetanse går tapt fordi man mister erfarne arbeidstakere når et mottak legges ned og man må starte på nytt når det så skal bygges opp igjen. Tidligere studier har påpekt at opp- og nedbyggingen av mottakssystemet har hatt konsekvenser for utviklingen av kunnskapsnivået på mottakene (Lauritsen og Berge 1999:93).

Asylmottaket er ifølge UDI ”et tilbud om midlertidig bolig med tilhørende økonomiske ytelser og beboerrettede tiltak for personer som søker asyl i Norge” (Driftsreglementet 2006 § 1). Driften av asylmottakene er konkurranseutsatt og en driftsoperatør kan være alt fra en ideell organisasjon til

private aktører. UDI har gjennom styringsdokumentene fastsatt en arbeidsfordeling der de selv har ansvaret for de overordnede målsettingene for driften, altså det faglige innholdet, mens den faktiske organiseringen av driften, for eksempel ansettelse, vedlikehold av bygningsmassen osv. ligger hos den enkelte driftsoperatør (Driftsreglementet 2006: 4.2). Dette er det som i tidligere forskning (Solheim 1990, Fladstad 1994) er blitt vist til som ”de doble styringsmekanismene” som kan være en utfordring i det daglige arbeidet på mottakene fordi ansatte opplever ansvarsfordelingen som vag i forhold til hvilke områder de ulike instansene har ansvar for å følge opp.

2.2 Enslige mindreårige asylsøkere

Enslige mindreårige asylsøkere er barn og unge under 18 år som kommer til Norge for å søke asyl uten å ha følge av foreldre eller andre som utøver foreldreansvar for dem (internett 1). I 2010 kom det 890 enslige mindreårige asylsøkere til Norge, dette var noe lavere enn forventet og bare en tredjedel av antallet som kom i 2009. De tre største gruppene av enslige mindreårige kommer fra Afghanistan, Somalia og Eritrea (UDI tall og fakta 2010). De fleste enslige mindreårige asylsøkerne er gutter i alderen 16 - 18 år. Dette skyldes blant annet at gutter, i visse konfliktsituasjoner, er utsatt for større fare enn jenter samtidig som det vanligvis er mindre farlig for gutter enn for jenter å reise uten følge (Sveaas og Hauff, 1997). UDI skal prioritere de enslige mindreåriges søknader fordi det er til barnets beste å få en rask avklaring i saken. Søknadene skal vurderes ut fra et barneperspektiv der forfølgelse regnes som en større påkjenning for barn enn for voksne (internett 1). UDI har ansvaret for botilbudet til søkerne som er mellom 15 og 18 år, mens Barnevernet (Bufetat) har ansvaret for de under 15 år. Det jobbes med å overføre ansvaret også for de mellom 15-18 år til barnevernet, men man vet foreløpig ikke når dette vil kunne gjennomføres. Ungdommer mellom 15 og 18 bor i egne avdelinger eller mottak som i følge UDI skal være tilpasset deres behov og rett til omsorg. Disse mottakene har flere ansatte enn ordinære mottak og er bemannet hele døgnet. I følge NOU rapporten ”I velferdsstatens ventetrom” (2011) som har tatt for seg mottakstilbudet for asylsøkere, har anbefalingene fra UDI om antall ansatte per beboere variert mellom 0,75 og 1, 25 årsverk. Utvalget anbefaler en bemanningsfaktor på ett årsverk per beboer for å kunne ivareta de enslige mindreåriges omsorgsbehov.

Enslige mindreårige som kommer til Norge har ofte flyktet fra land med indre uro og krig. Opprivning og tap av omsorgspersoner kommer gjerne i tillegg til flere andre risikofaktorer de har vært utsatt for både forutfor og i løpet av reisen til mottakerlandet. Dette gjør denne gruppen til den mest sårbare både blant barn generelt og flyktninger spesielt. Ensomhet, dårlig økonomi og bekymringer for familien i utlandet er noen av belastningene de enslige mindreårige oppgir at de sliter med i hverdagen, og som gjør at de er svært utsatt for psykiske plager som depresjon (rapport 2009:11 Folkehelseinstituttet). Dette setter store krav til kartlegging og oppfølging av den enkelte, samtidig som mottaket må jobbe aktivt med forebyggende tiltak. Når de enslige mindreårige kommer til mottaket skal de få oppnevnt en hjelpeverge som sammen med en fast kontakt blant de ansatte skal sørge for nødvendig oppfølging og omsorg. I følge UDI sine faglige retningslinjer for arbeid med

enslige mindreårige¹ skal mottaket legge til rette for en strukturert og forutsigbar hverdag der det blant annet legges vekt på skolegang, tilknytning til lokalmiljøet og meningsfylte fritidsaktiviteter. Som vi skal se i neste avsnitt består mye av tiden i asylmottaket av venting og det å fylle denne ventetiden med meningsfylte aktiviteter er både et mål og en utfordring.

2.3 Livet i asylmottak

I følge UDI skal asylmottaket være et nøkternt botilbud som er beregnet på korte opphold. Dette kommer ofte til syne i de spartanske forholdene på mottakene som ikke minner mye om et hjem. På ordinære mottak der beboerne skal stå til ansvar for sine egne liv og det å bo i mottak er et frivillig tilbud, er de nøkterne boforholdene forståelig, men på mottak for enslig mindreårige kan dette synes å stå i kontrast til den omsorgen mottaket skal yte overfor ungdommene. Det å bo i mottak oppleves ulikt avhengig av både hva man har flyktet fra, hvilken psykisk situasjon en er i og hvor lenge en har vært i mottak (Lauritsen og Berg 1999:67). Samtidig vil det enkelte mottaks organisatoriske løsninger, tilgang til servicetilbud og liknende kunne ha en innvirkning på opplevelsen.

Asylmottaket har tidligere blitt beskrevet som et 24-timers- samfunn (Solheim 1990) og er blitt sammenliknet med det Goffman (1961) kaller en ”total institusjon” der tilværelsen innenfor institusjonen på mange måter er avskåret fra samfunnet for øvrig. Selv om det har skjedd en stor utvikling innenfor mottakssystemet de siste årene med mer differensierte mottak og et større fokus på beboerrettet arbeid, er likevel tiden mens asylsøkerne venter på å få søknaden sin behandlet fortsatt lang² og mange føler at de lever i et vakuum mellom fortid og nåtid. Det å vente på svar er for mange hovedaktiviteten i hverdagen og alt annet blir regnet som rent tidsfordriv inntil det normale livet utenfor mottaket kan starte. I en breddekartlegging av asylsøkeres psykiske helse oppga 96 % av respondentene at ventetiden er den største hindringen for å skape et godt psykososialt miljø på mottaket (Berg og Sveaass m.fl. 2005).

Enslige mindreårige som bor i mottak bor tett på mange ungdommer med forskjellig bakgrunn, språk og kultur, som har det til felles at de har flyktet fra det som er kjent for dem og at de er i en svært presset situasjon. Dette innebærer at beboerne ikke bare må forholde seg til sin egen situasjon, men også ta hensyn til hvordan andre forholder seg til mottakshverdagen. Den til tider spente situasjonen kan av og til føre til gnisninger eller åpne konflikter mellom beboere. Samtidig er det viktig å få med at tilværelsen i asylmottaket ikke bare er trist og preget av konflikter. Det vanligste er at beboerne får et nettverk av gode venner som de holder kontakt med også etter at noen har flyttet ut i en kommune eller reiser videre. En av beboerne vi snakket med fortalte at han lærte mye av å bo i asylmottak og at han synes det er spennende:

”Vi lærer noe nytt hver dag. Jeg lærer om hans kultur og hans oppførsel, hva slags verdier som er viktige for han og hvordan han ter seg. Jeg synes det er spennende.”

¹ Faglige retningslinjer for arbeidet med enslige mindreårige i statlige mottak. Utlendingsdirektoratet november 2000

² Lenger enn det som er UDI sin målsetting. Dette skyldes ofte uklarhet om identitet, nasjonalitet, alder og tidligere oppholdssted (www.udi.no).

2.4 Å være ansatt i asylmottak innebærer mange roller

Vi har allerede beskrevet hvordan det fleksible mottakssystemet gjør at mottaket kan oppleves som en usikker arbeidsplass og at viktig kompetanse kan gå tapt ved nedleggelse. Samtidig opplever ansatte i mottak at det knyttes forventninger til dem fra mange hold. Allerede i 1986 skrev John Chr. Knudsen om flyktingenes forvirring rundt hjelpearbeidernes roller som både myndighetsperson og hjelper. Problemene oppstod fordi flyktingene hadde vanskeligheter med å forstå de rammer og strukturelle begrensninger som personalet arbeidet ut i fra. Mye har forandret seg siden den gang, asylsystemet er utviklet og det har kommet bedre retningslinjer og flere tilbud om kursing og veiledning for de ansatte. Likevel er det fortsatt en utfordring for de ansatte i mottak at de både skal fungere som representanter for UDI i den forstand at de har rollen som håndhevere av regelverket, deriblant pengereglementet, og at de skal jobbe aktivt med å motivere til retur. Dette kan stå i kontrast til den rollen de ansatte har som veiledere eller hjelpere overfor ungdommene på mottaket som trenger dem som sine voksne omsorgspersoner. Det ligger også innenfor de ansattes oppgaver at de skal være et ansikt utad til lokalsamfunnet og skape kontakt og samarbeid med skole, helse-tjeneste, idrettslag og liknende. Helene Gutterød Huseby skriver i sin Masteroppgave "Mellom barken og veden" fra 2008 at hun fant at det å være fleksibel i den forstand at man klarer å være effektiv i forhold til UDI sine forventninger og samtidig holde god kontakt med beboerne, ses på som den viktigste egenskapen til en mottaksansatt. Fleksibilitet kan ses som et uttrykk for de ansattes evne til å vurdere og prioritere rekkefølgen for arbeidsoppgavene (Huseby 2008).

2.4.1 Samhandling mellom beboere og ansatte; nærhet og distanse

Mottaksarbeid er krevende, kanskje spesielt for ansatte i mottak for enslige mindreårige som også skal ha en rolle som omsorgspersoner. Tidligere undersøkelser har vist at i asylmottak der man har opplevd mange avslag, har følelsen av motløshet og håpløshet hos asylsøkerne også spredt seg til de ansatte (TemaNord 1996 i Berg og Sveaass 2009). Når en jobber så tett på ungdom som har opplevd vanskelige og traumatiserende hendelser kan mottaksansatte oppleve å ta på seg ungdommenes problemer, noe som kan føre til sekundærtraumatisering (Dahl 1996, Berg og Sveaass m.fl. 2005). For å unngå dette er det viktig å skape rom for de ansatte til å drøfte følelser som kan oppstå i arbeidet samt bidra med veiledning og undervisning (Dahl 1996). Som vi vil presentere senere i rapporten, forteller empirien vår at dette er et stort behov hos de ansatte.

3 Prosjektet: ”Trygghet i uvissheten”

Kapittel 3 handler om selve prosjektet som er følgeevaluert; ”Trygghet i uvissheten”. Kapitlet er i hovedsak skrevet av prosjektleder Christiane Seehausen ved Nansen Fredssenter, og tar for seg intensjonen bak prosjektet, i tillegg til at det gir en oversikt over hovedinnholdet i opplæringen.

3.1 Bakgrunn

Nansen Fredssenter har i lengre tid hatt ulike opplæringstilbud for beboere i asylmottak i Norge. Opplæringen har omfattet temaer som kommunikasjon, identitet, konflikthåndtering og dialog. Temaene belyses gjennom å skape en likeverdig samtalearena hvor alle får muligheten til å bli hørt og sett, uavhengig av forkunnskap, status eller bakgrunn.

Opplæringen av beboere har gitt fredssenteret en opplevelse av at det er behov for et slikt kursopplegg på asylmottak. Vi har fått inntrykk av at et slikt tilbud gir asylsøkerne viktige redskaper i sin integreringsprosess i Norge og/eller ved tilbakesendelsen til hjemlandet. Å få en bevissthet rundt egen kommunikasjon, tenke gjennom sin egen identitet og lære å håndtere konflikter på en konstruktiv måte er universell kompetanse, som kan brukes i mange av livets situasjoner. Eksempelvis fortalte en asylsøker, som hadde vært på kurs om identitet, at det var første gang han hadde fått muligheten til å snakke åpent om sin etniske identitet. Videre sa han at det var viktig for ham, siden dette er en del av konflikten i hjemlandet, men at det er umulig å ta det opp med de andre asylsøkerne fra samme land. I den trygge rammen, som kurset representerte, kunne asylsøkerne fra samme land, men med forskjellig etnisk opprinnelse, snakke om denne konfliktsituasjonen, noe som for noen opplevdes befriende.

Prosjektet ”Trygghet i uvissheten” har vært et prøveprosjekt der vi har forsøkt å utvikle et kurs tilpasset både ansatte og beboere i asylmottak. I utgangspunktet startet kurset opp ved et ordinert mottak med voksne asylsøkere. Dette mottaket ble sommeren 2010 nedlagt og vi fikk erfare de raske omveltningene det fleksible mottakssystemet krever. Nedleggelsen satte en midlertidig stopper for prosjektet, men på grunn av et tett samarbeid med informasjonsansvarlig på det opprinnelige mottaket fikk vi kontakt med ledelsen ved et mottak for enslige mindreårige. Høsten 2010 starter dermed prosjektet opp igjen, men nå med en yngre målgruppe.

3.2 Beskrivelse av mottaket

Mottaket har vært i drift siden 2008 og blir beskrevet som et godt drevet mottak som har en sentral beliggenhet med umiddelbar nærhet til servicetilbud og offentlig transport. Alle beboerne har egne rom med tilhørende bad, noe som kan regnes som svært god standard. I tillegg har mottaket et fellesareal med tv og bordtennisbord, felles kjøkken og treningsrom for beboerne. Mottaket har kapasitet til å huse opp til 40 mindreårige asylsøkere. På tidspunktet da opplæringen foregikk, bodde det 27 ungdommer i alderen 15-18 år på mottaket. De tre største beboergruppene kom fra Afghanistan, Somalia og Irak. De fleste beboerne på mottaket var gutter, men i tidsrommet da det første kurset for beboere ble holdt bodde det også fire jenter der. Mottaket har nylig pusset opp en egen avdeling for jenter der det er meningen at de skal få være noe avskjermet fra guttene. Mottakslederen foreller at det varierer noe hvor lenge de nåværende beboerne har vært i mottakssystemet, men anslår at det er mellom seks måneder og ett og et halvt år.

Beboerne går på voksenopplæringa for å lære norsk og samfunnskunnskap tre til fem dager i uka avhengig av hvilket nivå den enkelte beboer befinner seg på. Opplæringen er frivillig og avsluttes når den enkelte asylsøker har fått 250 timer norskopplæring. Vanligvis har ikke asylsøkere over 16 år rett til videregående opplæring før de har fått oppholdstillatelse. Enslige mindreårige kan likevel tas inn til videregående opplæring mens de venter på å få søknaden behandlet, men hvis de får avslag har de ikke rett til å fullføre skoleåret. For å komme inn på ordinær videregående skole må asylsøkerne bestå en språkttest, noe det i følge informasjonsansvarlig er svært sjelden at noen gjør i løpet av tiden i mottaket.

Beboerne har samfunnsinformasjon på mottaket en gang i uka der de er delt inn i grupper etter språk og kjønn (hvis det er jenter på mottaket). Informasjonsansvarlig forteller at hun har lagt opp informasjonen slik at hun tar for seg den generelle informasjonen fra UDI i partallsuker og temaer som opptar beboerne i oddetallsuker. Denne informasjonen dreier seg ofte om nyheter fra beboernes hjemland og dialog mellom beboerne der hun legger vekt på at beboerne skal lære seg å være uenige. Informasjonsansvarlig forteller at hun har tatt i bruk mange av metodene hun har lært ved å være med som observatør på kurset til Nansen Fredssenter. Mottaket har flere faste aktivitetstilbud til beboerne, blant annet svømming og fotball der også de ansatte er med som spillere og trener.

Mottaket er døgnbemannet og de ansatte jobber turnus. Det var på intervju tidspunktet 20 ansatte på mottaket med en jevn fordeling av mannlige og kvinnelige ansatte med ulik alder og nasjonalitet. Det er ansatt en sosionom og en økonomisjef, resten er miljøarbeidere med forskjellig yrkespraksis. Det finnes foreløpig ingen egen utdanning en kan ta som er rettet direkte mot mottaksarbeid, men UDI gjennomfører obligatorisk grunnopplæring for nyansatte og tilbyr blant annet kurs i konflikt-håndtering. I følge krav til bemanning og kompetanse i ordinære statlige mottak har de ansatte krav på minimum 20 timer ekstern veiledning i året. Ingen av deltakerne på kurset til Nansen Fredssenter har vært med på opplæring i konflikthåndtering gjennom UDI eller andre, men det har vært arrangert et kurs med Oslo Gatemegling i regi av Røde Kors, som fire ansatte hadde deltatt på sammen med fem beboere. Det at dette kurset hadde vært vellykket både blant ansatte og beboere

var en av årsakene til at daglig leder var positiv til gjennomføringen av Prosjektet ”Trygghet i uvissheten”:

Vi har hatt noe i likhet en gang før med Oslo Gatemegling, konfliktverksted. Både ansatte og beboere syntes det var veldig bra. Og så er jeg positiv til det meste jeg. Jeg synes det er artig å prøve nye ting og jeg synes det er artig å få inn nye folk som ser ting på andre måter. Og så er det absolutt ting som er viktig på mottak. Og det er viktig for, ikke minst ansatte, å få litt mer tyngde, lære mer. Det har litt med samhold å gjøre også. Konflikter vil det alltid være på mottak. Altså, ikke mellom beboere og ansatte som regel, det er sjelden, men mellom beboere. Og da er det viktig at ansatte forstår hvordan de takler det(...).

3.3 Målgrupper for opplæringen

Valget av målgruppene er knyttet opp mot målet med prosjektet. Vi ønsket å finne ut om en opplæringsprosess med beboere og ansatte på et statlig asylmottak ville minske konfliktnivået og styrke samhandlingen. Vi kunne valgt en av gruppene, noe vi faktisk vurderte, men vi endte med å ha fokus på begge gruppene. Årsaken til det var at vi antok at det ville styrke prosessen og føre til et økt endringspotensial hvis vi også fokuserte på de ansatte. På det første mottaket deltok alle ansatte inkludert daglig leder av mottaket. I og med at mottaket ble nedlagt fikk vi ikke anledning til å vurdere om det at alle de ansatte deltok på kurset, ville hatt en annen påvirkning på prosessen enn når kun et fåtall av de ansatte kunne delta, slik situasjonen ble på det siste mottaket. Min antakelse rundt dette er at endringsprosesser alltid er vanskelige og for at slike prosesser skal kunne slå rot, bør flest mulig av de som skal bære endringen delta i prosessen. Lederen blir i så hensikt spesielt viktig, siden en leder blant annet har som oppgave å vise veien for de ansatte.

Beboergruppene på de to mottakene var svært forskjellig. Ulikheten lå hovedsakelig i det faktum at det første mottaket var et asylmottak for familier og andre voksne, mens det andre mottaket var for enslige mindreårige. I etterkant oppleves det slik at den første gruppen hadde større utbytte av opplegget på grunn av alder, modenhet og forforståelse, noe som eventuell kunne tilsi at denne type opplæring er bedre egnet for voksne enn for ungdommer.

3.3.1 Hvorfor disse målgruppene

I en prosess, der den enkelte deltakers kunnskap og erfaring hele tiden står i fokus, skjer det mange store og små endringer på grunn av gruppens tilbakemeldinger og innspill. Slike endringer kan bringe prosessen i prosjektet i en annen retning enn det som var planlagt i utgangspunkt.

Flyttingen av prosjektet fra det første til det andre mottaket førte med seg mange endringer. Den største endringen var at fokuset på målgruppen ble annerledes. I utgangspunkt hadde jeg mitt hovedfokus på beboerne. Dette ut i fra en antakelse om at fokuset på denne målgruppen vil skape størst endring. I arbeidet med de ansatte på det andre mottaket ble det likevel tydelig for meg at jeg måtte flytte hovedfokuset til de ansatte. Begrunnelsen for dette var erkjennelsen av at de ansatte er i

en posisjon som kan skape varige endringer. Ansatte representerer stabilitet og forutsigbarhet og endringer i holdninger og handlinger kan dermed ha store konsekvenser for situasjonen på mottaket. Det vil si at det å styrke de ansattes selvtillit og refleksjonsnivå vil kunne skape en tryggere og mindre konfliktfylt hverdag på asylmottaket. En av de ansatte beskrev denne endringsprosessen med et bilde om at opplæringen hadde åpnet mange indre dører, som ikke kan lukkes lenger. Jeg tolker dette utsagnet dit hen at den ansatt har opplevd å bli berørt av det som har skjedd i prosessen og at "berøringen" har åpnet dører. Åpne dører har etter det jeg har observert betydde økt refleksjon og ettertanke hos deltakerne.

3.4 Den pedagogiske tenkningen

Følgende sentrale spørsmål ligger til grunn for planleggingen av opplæringen ved asylmottaket:

- Hvordan skape en gruppesituasjon hvor deltakerne føler seg trygge nok til å kunne gå inn i sine holdninger og verdier?
- Hvordan skape en prosess der den enkelte har opplevelsen av å bli hørt og sett?
- Hvordan gi den enkelte rom til å reflektere over sin profesjonelle praksis?
- Hvordan gi den enkelte nye erkjennelser rundt tema som i utgangspunkt for mange oppleves som selvsagte og opplagte?

Opplæringen tar utgangspunkt i en prosessorientert og erfaringsbasert læringsstrategi (Dewey 1916 og Lewin 1951). Opplæringens struktur minner om Kolbs (1984) anerkjente pedagogiske modell for erfaringslæring som holder frem at læring i sin natur er en spenningskapende og konfliktfylt prosess. Modellen skisserer fire nivåer for læring: konkret erfaring, reflektert observasjon, abstrakt begrepsdanning og aktiv eksperimentering.

- 1. Konkret erfaring:** De faktiske erfaringer deltakerne gjør. I denne sammenheng tenker vi på erfaringer de gjør i sitt arbeid, eller som beboere ved mottaket..
- 2. Reflektert observasjon:** Handler om å reflektere over egne handlinger og væremåte i en gruppekontekst og under ledelse av en fasilitator³ (kursleder).
- 3. Abstrakt begrepsdanning:** Er den prosessen fasilitator driver når hun sammenfatter handlingsmønstre/væremåter og forklarer dem ut fra teori og begreper.
- 4. Aktiv eksperimentering:** Deltakerne prøver ut nye handlingsmønstre og gjør nye erfaringer, som igjen bringes tilbake til gruppa. Den aktive eksperimenteringsfasen skjer i periodene mellom kurssamlingene.

For å skape en slik prosess kreves det en person som skaper trygge og åpne rammer, og rom for å kunne være seg selv. Denne personen må ha ydmykhet overfor den enkeltes unike kunnskap, erfaring og livsførsel. Fasilitators oppgave er å se og lytte aktivt til den enkelte i gruppen. Å bli sett

³ Med fasilitator menes en person som leder (fasilitere) prosessen, det vil si bringer inn relevant fagstoff, skape rom for refleksjon og ettertanke og vurdere når og hvordan ulike tema skal belyses. I fremstillingen av empirien bruker vi begrepet kursleder om personen som fasiliterer opplæringsprosessen.

og hørt skal oppveie den enkelte asylsøkers hverdags erfaringer, som ofte handler om manglende anerkjennelse, utestengning, respektløshet og vold (Gugel 2008 min oversettelse). En slik prosess skal styrke den enkeltes respekt for seg selv og andre. Christopher Wulf sier i boken *Anthropologie kultureller Vielfalt* (2006) at konflikter og vold oftest handler om den andre eller annerledeshet. Å møte den andre krever en akseptans av en selv.

Opplevelsen av å bli sett er subjektiv og dermed ulik fra person til person. Det vil si at fasilitator må være i stand til å analysere opplærings situasjonen kontinuerlig for å kunne fange opp eventuelle stemningsendringer i gruppen, som kan påvirke prosessen i en negativ retning. I tillegg bør fasilitatoren vise integritet, det vil si at verdier, holdninger, intensjoner og atferden må være i kontakt med hverandre og være underlagt en kontinuerlig selvrefleksiv prosess. En slik rolle er krevende og helt ulik rollen som foreleser. Foreleserens rolle handler mer om kunnskapsformidling, da "sannheter" presenteres for diskusjon eller videre analyse. Målet er blant annet at den enkelte skal lære fakta eller få redskaper som kan skape et teoretisk fundament for praktiske handlinger. Faktaoverføring er viktig i en læringsprosess, men gir sjeldent rom for refleksjon over verdier og holdninger. Inge Eidsvåg (2004) sier at verdiene avleirer seg i språket vi bruker, og de bestemmer fargen på de brille glassene vi ser verden gjennom. Språket formaterer tankene og legger seg som en hinne over virkeligheten. Å lære seg selv å kjenne vil si å lære sine verdier å kjenne.

Fasilitatoren skaper rom for refleksive samtaler rundt begreper og modeller, som har som første mål å styrke selvfølelsen rundt egen praksis. Styrket selvfølelse kan skape åpenhet for å kunne reflektere selvkritisk rundt egne verdier og holdninger, noe som siden kan bidra til en bevisstgjøringsprosess rundt egen praksis. Læring basert på refleksjoner rundt egen praksis kalles i noen sammenhenger også for aksjonslæring (Revans, 1982; 1984). I følge Revans betyr refleksjon å stille spørsmål til egen praksis, og å forutse muligheter for endring og utvikling. Dette innebærer å se like mye fremover som bakover.

Tema som kommunikasjon, konflikt og konflikthåndtering er tema som mange har et forhold til og som de opplever at de "vet" hva handler om. Å vite handler i denne sammenhengen om at de har lært noe om temaet i rammen for kunnskapsformidling. Denne rammen gir ikke nødvendigvis større bevisstgjøring rundt egen praksis eller en dypere refleksjon rundt egne verdier og holdninger, noe som er grunnleggende for utviklingen av det verbale og non-verbale språket. Språket er det viktigste hjelpemidlet som kan skape en felles referanseramme når det gjelder våre handlinger (Dewey 1916). En felles referanseramme vil skape trygghet og dermed øke mulighetene for videre refleksjon.

Fasilitatorens rolle i denne sammenheng er å være trygg på sin kunnskap om temaene og "tåle" deltakernes frustrasjon om at det ikke finnes et svar – men kun mange ulike tilnærminger til stoffet. Det å møte frustrasjonen med åpenhet og trygghet vil skape rom for deltakerne til å tørre å forkaste sitt forsvar mot dypere refleksjon og åpne blikket mot temaene på en ny og utforskende måte. Det åpne blikket kan være begynnelsen til endring, en endring som den enkelte ikke kan forutse, men som fasilitatoren må ha tro på. I boken *Menneske først* refererer Inge Eidsvåg til fortellingen om duen og musa, som viser hvordan endring kan skje:

- *Hvor mye veier et snøfnugg? spurte musa.*
- *Nesten ingenting, svarte duen.*
- *Da må jeg fortelle deg en fantastisk historie, sa musa. En dag satt jeg på den nederste greina i et grantre. Det begynte å snø, lette snøfnugg nesten som en drøm. Siden jeg ikke hadde noe annet å gjøre, begynte jeg å telle snøfnuggene som la seg på den greina der jeg satt. Da snøfnugg nummer 3 741 953 falt ned – det som du sa veide” nesten ingenting”- da brakk greina.*

3.5 Innholdet i opplæringen

3.5.1 Kommunikasjon – kultur – konflikthåndtering

Hovedtemaene i opplæringen er kommunikasjon, kultur og konflikthåndtering for begge deltakergruppene. For en fremstilling av temaene i alle samlingene, se vedlegg 1.

Kommunikasjon

Målet med dette temaet er å gi deltakerne økt bevissthet og kunnskap rundt: Ulike deler i kommunikasjonen, lytteprosessen, og tydelig og kongruent kommunikasjon, hvordan kommunikasjonsprosessen er påvirket av våre følelser og vår identitet.

Kultur

Et mottak er et multi- etnisk bo - og arbeidssted, der årsaken til mange konflikter tilskrives kulturforskjeller. Derfor blir den delen av opplæringen startet med en gjennomgang av begrepet kultur. Deltakerne ble utfordret til å tenke rundt kultur som noe som er i stadig forandring og som består av mange ulike deler. Deltakerne må også ta stilling til hvorvidt ulike handlinger er kulturell betinget eller har andre årsaksforklaringer.

Konflikthåndtering

Bearbeidelsen av temaet konflikt startet med en begrepsavklaring og beskrivelse av både negative og positive sider ved en konflikt. Deltakerne måtte kartlegge ulike konflikter og fikk opplæring i forskjellige analysemodeller. Temaet tok opp ulike veier for konflikthåndtering. Deltakerne ble kjent med ulike metoder for å håndtere eller eventuelt løse konflikter. Konfliktkartleggingene ble brukt til å vurdere den enkelte konflikthåndterings- eller løsningsmodellen.

På tross av at hovedtemaene var like, ble oppleggene for de to målgruppene ulike. Dette skyldtes først og fremst sammensetning og rollene til målgruppene. Den ene målgruppen hadde som rolle å fungere som omsorgspersoner, veiledere og rådgivere for en gruppe med unge asylsøkere. De var sammensatt av fagpersoner i midten av deres liv, med lang livs og yrkeserfaring. Norsk var språket på samlingene med unntak av noe små oversettelse på grunn av deltakernes ulike norskkompetanse. Deltakerne hadde valgt å være med på samlingene. Den andre gruppen bestod av unge mennesker i alderen 16- 19 år, med tilsvarende lite livs og yrkeserfaring. Deres rolle er å være asylsøker på et mottak, noe som blant annet innebar å måtte følge de oppsatte normer og regler på mottaket. Alt

formidlingsarbeid foregikk med en eller flere tolker og det var obligatorisk for deltakerne var å være med.

3.6 Endringsprosesser

I en prosess, der den enkelte deltakers kunnskap og erfaring hele tiden står i fokus, skjer det mange store og små endringer på grunn av gruppens tilbakemeldinger og innspill. Slike endringer kan bringe prosessen i prosjektet i en annen retning enn det som var planlagt i utgangspunktet.

Flyttingen av prosjektet fra det første til det andre mottaket førte med seg mange endringer. Den største endringen var som beskrevet tidligere, at fokuset på målgruppen ble annerledes. Å være profesjonell handler om refleksjon og ettertanke rundt egen praksis. For meg, som prosjektleder, er det tydelig at endringen som ble gjort ved å sette hovedfokuset på de ansatte har vært viktig. Denne endringen har, etter mitt syn, ført til en styrking av de ansattes profesjonalitet. Det har også ført til at de ansatte har utviklet sterkere bånd med hverandre. Imidlertid fikk denne endringen en innvirkning på prosessen med beboergruppene. Jeg opplever at beboerne fikk et godt gjennomtenkt opplegg, men erkjennelsen av at hovedfokus måtte være på de ansatte, gjorde noe med min måte å møte gruppene på. Spesielt på mottaket for de enslige mindreårige, styrket beboernes manglende interesse, deres til dels negative og provoserende atferd mot hverandre i tillegg til meg og tolken, mitt inntrykk av at det hadde liten effekt med en slik opplæringsprosess. Slik sett kan det være at endringen av hovedfokuset kan ha ført til en ”selvoppfyllende profeti”. At avgjørelsen førte til at jeg tolket atferden til beboerne i en retning som passet inn i min analyse av prosessen.

3.6.1 Hva kunne vært gjort annerledes?

Prosjektet viste tydelig hvor viktig et godt forarbeid er for den videre prosessen. I kontakten med det første mottaket ble det igangsatt en lengre prosess på forhånd for å sikre at ledelsen og de ansatte hadde en god for forståelse for prosjektet. Dette resulterte i at alle ansatte inkludert lederen deltok i opplæringen og at det eksisterte en forståelse for prosjektets mål og mening. Den første kontakten med det andre mottaket var annerledes. Informasjonen fra prosjektleder til mottaket foregikk gjennom e-post og noen telefonsamtaler med lederen. De ansatte fikk utdelt skriftlig informasjon om prosjektet. Denne informasjonen dannet grunnlag for deres avgjørelse rundt deltakelse i prosjektet. Det er vanskelig å si hvorfor kun et fåtall av de ansatte valgte å delta i prosjektet, men en mulig analyse kan være at lite informasjon om prosessen kan ha påvirket denne avgjørelsen. Den første kontakten med de ansatte skjedde ved oppstarten av opplæringsprosessen og på grunn av manglende forarbeid måtte det brukes mye tid for å skape forståelse og åpenhet rundt en annerledes formidlingsprosess. Denne tiden kunne antakeligvis blitt minsket, dersom det hadde vært lagt et bedre grunnlag i forarbeidsprosessen.

3.7 Best praksis – hva virket - hva virket ikke?

En opplæringsprosess med målet om å skape bevisstgjøring rundt egen kommunikative praksis inkludert holdninger og verdier, krever tilstedeværelse og fokusert oppmerksomhet av prosesslederen. Tilstedeværelse og oppmerksomhet kan gi den enkelte deltaker opplevelsen av å bli sett og hørt. Min vurdering av prosessen er at alle deltakerne både ansatte og beboere har fått oppleve å bli sett og hørt. Den subjektive opplevelsen av å bli sett og hørt skaper trygghet. Trygghet er grunnlaget for å kunne reflektere over egen praksis. Slik jeg ser det, skaper refleksjonen en mulighet for å kunne ta innover seg ny kunnskap om andre fremgangsmåter i den daglige profesjonelle handlingen.

I vanlige undervisningssituasjoner, som for eksempel på UDIs kurs eller mer ordinære høgskolekurs, vil hovedfokuset være på kunnskapsoverføring. Deltakerne som klarer å tilegne seg kunnskapen vil få økt selvtillit og dermed forståelse, men de ansatte som fortalte om slike kurs, sa at de opplevde at ” alt foregikk over hodet på dem” og at de etterpå følte seg mer ”dumme”. Uttrykket ”dumhet” tolker jeg i denne sammenheng som en opplevelse som handler om minsket selvtillit på grunn av at kunnskapsformidlingen foregikk på en måte som ikke tar hensyn til den enkeltes erfaringer og ståsted. Følelsen av å være dum eller å ha gjort noe dumt skaper usikkerhet og utrygghet, noe som kan stenge for læring og endring.

Erfaringen viser at både ansatte og beboere på mottak har behov for prosesser som setter den enkelte i fokus og som styrker selvfølelsen til den enkelte og samtidig skaper trygghet i gruppen. Dette prosjektet har etter min erfaring skapt en slik prosess. En av de ansatte oppsummerte prosessen på følgende måte:

Jeg opplever at hele dette kurset var viktig fordi en fikk ryddet og ble bevisstgjort, en ble gitt noen nye måter å tenke på og i det hele tatt. Men ikke minst dette her at en fikk... til og med det som hun skulle prøve å gå igjennom i sitt kurs, det tror jeg vi mye bedre klarer å benytte oss av som redskap hvis vi oppdager hvor trygge vi kan være på hverandre, det henger så forbasket tett sammen. Det hjelper ikke hvor fint kurs en har hvis jeg ikke er trygg nok til å kunne benytte meg av den redskapen. Så hele dette kurset her det synes jeg måtte være kjempebra.

Det som, etter min mening, ikke virket, var forberedelsesprosessen på det andre mottaket. Vi tok ikke tilstrekkelig hensyn til at alle prosessene må ha en godt planlagt oppstart og avslutning og at det er viktig å bruke tid på disse stegene. I dette prosjektet virker det allikevel slik at utbyttet for dem som deltok var positiv, men jeg antar at vi ville kunne fått flere ansatte til å delta, dersom det hadde blitt brukt mer tid på forarbeidet.

4 Asylmottaket: Et hjem og et arbeidssted

I dette kapitlet tar vi for oss beskrivelsen av nå-situasjonen på mottaket, slik beboere og ansatte skildrer det. Kapitlet beskriver hvordan det er å leve i mottaket og hvordan det er å arbeide der. Blant de temaene vi har snakket med både beboere og ansatte om, er konflikter; hva som skaper konflikter og hvordan de eventuelt klarer å løse dem. Kapitlet er basert på intervjuer som er gjort helt i oppstarten av Norsk Fredssenters prosjekt, og gir sånn sett ett utgangspunkt for evalueringen, som vi kan benytte som et sammenligningspunkt for før og etter gjennomført opplæring.

4.1 Om å gi omsorg – rutiner og tilstedeværelse

Lederen beskriver mottaket som godt drevet med ei god personalgruppe der det har vært lite utskiftninger, og ei beboergruppe med lite konflikter. Stemningen ved mottaket er god og situasjonen er stort sett rolig. Sett fra ledelsens synspunkt handler dette i stor grad om at de har lyktes i å innføre gode rutiner og felles regler helt fra mottaket startet opp. Det en ønsker å oppnå gjennom regler og rutiner er forutsigbarhet og likebehandling:

Da tenker jeg på... altså at en følger felles rutiner og regler likt overfor beboerne. At ikke en er for snill og en er streng og skal følge helt reglene. Da blir det litt ubalanse, ikke sant. Hvis en får det til slik at alle følger systemet, reglene overfor beboeren, slik som "dessverre, det får du ikke, det må du kjøpe selv"... faste ting. Da slipper du veldig mye diskusjoner (daglig leder).

De aktivitetene de ansatte gjør sammen med beboerne handler stort sett om oppfølging av daglige rutiner, rydde, minne om ulike gjøremål, følge beboere til ulike aktiviteter og å være en tilstedeværende voksenperson. En ansatt fortalte om en vanlig hverdag på mottaket;

Da må jeg starte fra vi kommer om morgenen, halv åtte. Det første vi gjør er å gå vekkerunde. Da vekker vi de som skal på skolen den dagen, de vekkes til frokost. Når du er ferdig med det så hender det jo at det er enkelte du må mase på, noen slipper du billig unna. Så er det frokostservering og så er det å få dem ut på skolen. Det er det første du gjør når du kommer om morgenen. Og så er det å følge loggboka, sjekke, hva skjer i dag, er det noen aktiviteter, advokatsamtaler, legetimer, sånne ting. Utover det så er det veldig fritt, veldig variert fra person til person hva vi gjør. Det er den biten som er felles som alle gjør.

De ansatte driver mye omsorgsarbeid i de daglige rutineene på mottaket. Her igjen handler det om å skape forutsigbarhet og opplevelse av et tilnærma normalt dagligliv. I tillegg til konkret oppfølging av daglige gjøremål, handler jobben til de ansatte mest om å være tilstede og tilgjengelig for beboerne. Både daglig leder og de ansatte forteller at de forsøker å skape trivsel og forebygge konflikter ved å være til stede i hverdagen og vise beboerne at de ser dem og forsøker å fange opp hvordan de har det. Eksempelvis er det en uttalt norm å være tilgjengelige for beboerne. De ansatte skal være synlige i fellesarealet og bruke tid på ungdommene. Forskjellen på en god og en dårlig mottaksansatt viser seg i om du ”gjemmer deg” på kontoret, eller om du er ute blant beboerne.

Vi merket tidlig i prosjektet at det var utfordrende for de ansatte å beskrive den delen av arbeidet som handlet om andre ting enn de rene rutineoppgavene. Det ble brukt forklaringer som at de ”går bare rundt”, ”følger med”, ”følger opp”. På spørsmål om de kan beskrive hva de konkret gjør, er svarene både usikre og vage. Det er ikke enkelt å beskrive på hvilken måte en er tilstede for noen og det er heller ikke enkelt å beskrive hva de gjør for å skape trygghet og ivaretagelse. En ansatt sa;

Det er mye prat. En beboer spurte meg en gang på spøk: - ”får du penger bare for å stå her og prate og drikke kaffe?” Heldigvis drikker jeg ikke så mye kaffe, forteller hun og ler.

Sitatet sier noe om at mye av det de ansatte sitter inne med av kunnskap om denne formen for omsorgsarbeid er det vi kan kalle taus kunnskap (Nonaka & Takeuchi 1995). Dette er kunnskap som er knyttet til handling og erfaring som ofte er personlig, derfor kan det være vanskelig å formulere og forklare til andre hva man gjør, og ofte er man ikke selv bevisst på at dette er viktig kunnskap.

Der det tilsynelatende kan se ut til at de ansatte slapper av og ikke gjør noen ting, handler det i virkeligheten om en svært skjerpet tilstedeværelse. Dette handler om å være i konstant beredskap, og ble trukket fram som noe av det mest krevende og utfordrende i jobben. ”Vi har radaren på hele tida” var en beskrivelse som ble gitt på hvordan de ansatte hele tiden fulgte med på situasjonen og stemningen blant beboerne; humøret, om de ser tegn til at noen ikke har det bra og om det skulle være noen gnisninger mellom noen beboere. En av informantene leter etter ord for hvordan han skal beskrive denne delen av arbeidet. Sitatet er dekkende for de beskrivelsene flere ansatte ga:

(...) Det kan virke ganske... lettvint og slapt å gå oppå der, og klart at oppå der kan du sikkert gå en hel dag uten å..., men det er en voldsom intensitet og du aner ikke hva som skjer i neste minutt... eh... du er på en måte hele tiden så er du i 100 000 selv om du kanskje sitter rolig, så er du likevel på tå hev.

De ansatte opplever at de har en viktig rolle i forhold til det å være voksenpersoner for beboerne. De merker at beboerne har behov for å vite at noen av de voksne er tilstede, at de stadig vekk sjekker hvem som er på jobb, at de spør etter de som ikke har vakt osv. De ansatte tolker dette som et uttrykk for at beboerne har behov for trygghet. De ansatte blir på mange måter en foreldreerstatte, og det kan tidvis være en vanskelig balansegang hvor personlig involvert du skal være med beboere. I følge de ansatte har de tett kontakt med beboerne, men samtidig må de huske på at

dette er en jobb, så de kan ikke bli for personlige. En ansatt forteller om hvordan han forsøker å få til denne balansegangen:

(...) Men jeg tror vi prøver å følge med slik at disse ungene ser at vi registrerer at de er her, slik at hvis det skjer noe med dem en dag, hvis de skal ut på noe, da tror jeg vi spør ofte: hvordan gikk det i går? Og det er jo slik som en også gjør i en familie kan du si. Så vi har jo et forhold til dem i og med at de er her hele tida. Men jeg tror det er bevisst også jeg, ikke bare at vi spør fordi det opptar oss, men jeg tror det er en del av jobben å involvere seg. Er det det? (Henvendt til en annen ansatt). Så jeg tror vi bevisst eller ubevisst legger oss til en del slike ting... som jeg da tror at er bra... å ha med seg. For du ser jo det at du får en respons av en hvis du spør: ja, hvordan gikk det i dag? Og da ser du jo det at du får respons på det.

Som vist i kapittel 2 balanserer ofte ansatte i asylmottak mellom nærhet og distanse til beboerne. Slik var det også på dette mottaket. Flere fortalte at de behandlet beboerne som venner, eller oppførte seg familiært med dem, men samtidig måtte de av og til "ta en pause" fra enkelte beboere når de begynte å komme for nære. Dette handler både om det de forklarer som å behandle beboerne likt i forhold til å ikke gi noen beboere mer oppmerksomhet enn andre, men også hva de selv kan tåle å ta inn over seg av beboernes tøffe historier.

Noen beskrev denne delen av arbeidet som en følelsesmessig påkjenning som gjorde en sliten på en annen måte enn de mer praktiske og fysiske arbeidsoppgavene. På spørsmålet om hvordan dette påvirket de ansatte i hverdagen svarte en av informantene;

Jeg merker jo det... men det har flere av oss gjort da. Jeg har jo vært ute i et annet type yrke før, kroppslig arbeid, løfting og bæring og for så vidt både bråk og rabalder, altså støy da. Og det kan du bli sliten av, men det er mange måter å bli sliten på. Jeg merket det når jeg begynte oppå her... jeg ble sliten av det også, men på en helt annen måte... på en helt annen måte.

En annen fremhevet at det var umulig å ta alt innover seg, men at han måtte finne strategier for hvordan han kunne sette grenser for sin egen involvering.

Det gjorde det til å begynne med når jeg begynte oppå der. Men det fant jeg fort ut at det må jeg bare legge fra meg. Jeg kan godt sitte å høre på historiene altså, men det må jeg bare ta inn det ene øret og ut igjen det andre og så legger jeg det fra meg og ferdig med det. Egentlig bare å registrere det. Men jeg kan ikke grave meg ned i den historia for da... da blir en jo tullete da. Men det er klart du må jo vise litt forståelse og... ja, vise litt omsorg også da. Men du kan ikke ta det innover deg for hardt.

Som vi ser fra intervjuene skal en mottaksansatt fylle mange roller, og oppsummert kan vi si at noe av den viktigste funksjonen til en ansatt ved mottaket ser ut til å være den rollen som er mest usynlig og kanskje derfor også vanskeligst å si noe om. Det skulle vise seg underveis i prosjektet, at bevisstgjøringen av den tause kunnskapen hos de ansatte, ble svært sentral.

4.2 Den usikre mottakstilværelsen

Det første beboerne forteller om når de blir spurt om hvordan det er å bo i asylmottak er at de lever i en uvanlig situasjon og de ønsker forståelse for at det gjør noe med dem. Den usikre tilværelsen de er i, med savn av familie og redselen for å bli sendt ut av landet, påvirker hverdagen deres og har betydning for hvordan de klarer å samhandle med andre mennesker. En gutt forteller:

Jeg vil bare si at det er veldig vanskelig for oss å leve som vanlige mennesker her i Norge for vi har hatt problemer, vi har bekymringer å tenke på, vi har familie, vi har landet vårt som vi må tenke på, så det er veldig vanskelig for oss å leve som andre vanlige nordmenn.

Dette henger sammen med det vi har beskrevet tidligere om at beboerne er i et slags limbo, uten å vite når de kan starte sine nye liv og om dette kommer til å bli i Norge. Det å leve med denne uvissheten beskrives som vanskelig og flere sa at de hadde problemer med å få sove om natten, noe som igjen påvirket deres humør og konsentrasjonsevne. Mange har det vanskelig, er mistilpass og har vanskelig for å takle den lange ventetiden.

En beboer som hadde vært i Norge i halvannet år, fortalte at han hadde bodd i fem forskjellige asylmottak. Han hadde en mangslungen erfaring, på godt og vondt, med det å bo i mottak. Men samtidig med at han var opptatt av hvordan den lange ventetiden påvirker beboerne negativt, ville han også trekke fram det han synes var positivt med livet i mottaket. Blant annet opplevde han møte med alle de ulike menneskene fra ulike kulturer, som lærerikt og spennende. Han var også opptatt av at det skjer mye på asylmottakene og beboerne har mange aktiviteter å være med på.

Ikke alle delte denne beboerens syn på at det bare er spennende at mennesker med forskjellig kultur bor så tett sammen. På spørsmålet om hvordan det er å bo så mange ungdommer sammen på ett sted ble spesielt deres ulike kultur og språk trukket fram som en utfordring, i tillegg opplevde særlig jentene at det å bo sammen med mange gutter kunne være vanskelig. Ei jente sa dette:

We have different backgrounds, we are different people. Of course it is difficult to live with different kind of people. We have different kind of growing up and learning. When we come here, some of us don't know how to respect girls, some of us we don't know how to communicate with the boys. We have never been together with the boys like this. We have never touched a boy's hand. It is really difficult.

Mottaket er et samlingssted for ulike typer individer, med ulike kulturelle bakgrunner og dermed ulike normer, verdier og retningslinjer. Dette kan tidvis skape samarbeidsproblemer og konflikter, noe som ofte ble tematisert i perioden prosjektet varte.

4.3 Konflikter – en del av mottakstilværelsen?

Asylmottaket er for mange kjent som et sted med et svært høyt konfliktnivå sammenliknet med samfunnet for øvrig. Media har delvis fått skyld i å ha gitt en skjev framstilling av hva som egentlig foregår innenfor et asylmottak, med en overvekt av negative saker og mindre fokus på det vanlige hverdagslivet. Ved mottaket der opplæringen foregikk, understreket både daglig leder og ansatte at det generelt var lite konflikter. De understreket også at forholdet til resten av lokalsamfunnet var godt og at asylmottaket, som ligger midt i sentrum, ikke har opplevd konflikter med utenforstående. Vi opplevde at begge parter var opptatt av å ikke bidra til det negative synet på asylmottak, som er rådende i media og i en del lokalsamfunn.

På direkte spørsmål om de opplevde konflikter på mottaket svarte både daglig leder og ansatte at det hadde de lite av, og spesielt lite sammenliknet med andre mottak. Det kom likevel frem etter hvert at alle de intervjuede hadde vært oppe i episoder der de hadde måtte håndtere konflikter og at det å lære å håndtere slike situasjoner ble trukket frem som en av de viktigste årsakene til at de hadde meldt seg på kurset.

Det kan synes som en motsetning at de ansatte sier at de ikke har konflikter på mottaket samtidig som de nevner flere konfliktepisoder, men dette kan antagelig ha sammenheng med at de ansatte skiller mellom det de beskriver som spontane konflikter som oppstår der og da og langvarige konflikter som kan skape dårlig stemning på mottaket. De spontane konfliktene ble beskrevet som noe som oppstår fra tid til annet og som er noe en må regne med på et sted der så mange ungdommer bor tett på hverandre. Dette er hendelser som oppstår brått, men som sjelden fører til en episode to. ”De trenger å få blåst ut litt” fortalte en ansatt om hvorfor slike mer eller mindre spontane konflikter oppstår. Lederen sa det på denne måten;

En gang i blant så er det jo skikkelig oppgjør. Det er jo sjelden nå, men det har jo skjedd. Og det er klart, da er det jo veldig individuelt hvordan du takler det. Om du blir redd, eller om du bare er like rolig og ikke styrer så mye mer. Det er jo naturlig at det smeller en gang i blant. Men konflikter det er... altså, den konflikten synes jeg ikke er så alvorlig... altså en smell.

Holdningen er at slike ”smeller” er naturlige og forventet, og at det ikke er problematisk. Derimot viser det seg at kvinnelige og mannlige ansatte har en noe ulik erfaring med å håndtere denne typen spontane konflikter. Dette er konflikter som de mannlige ansatte beskriver som uproblematisk å håndtere fordi, som de sa, ”det er jo bare å bruke sunn fornuft” eller ”det er jo bare å dra de fra hverandre”. De kvinnelige ansatte hadde imidlertid et annet syn på dette. For dem er det ikke bare å bruke fysisk styrke for å skille sinte beboere fra hverandre og flere fortalte at de hadde vært i situasjoner der de hadde følt seg utrygge, spesielt dersom det oppstår slåssing. En av de kvinnelige ansatte sa at hun oftest trekker seg unna hvis beboere begynner å slåss. Andre fortalte at selv om de har fått beskjed av politiet om å trekke seg vekk fra situasjoner der det er våpen inne i bildet, så har de satt seg selv i fare for å prøve å unngå at beboere skader seg selv eller andre.

De forskjellige oppfatningene kan forklares med at det er forskjell på kvinner og menns mulighet til fysisk å gripe inn i en slåsskamp, men det kan også si noe om en manglende felles rutine som alle ansatte kan forholde seg til. På spørsmålet om hva som skjer etter at de har opplevd en konfliktsituasjon forteller de ansatte at de snakker med daglig leder og har en slags debrifing. De pleier imidlertid ikke å snakke med beboerne etter store konflikter (her menes beboere som ikke har vært direkte involvert i selve konflikten, men som likevel blir påvirket av urolighetene).

Både de mannlige og kvinnelige ansatte var likevel enige om at langvarige konflikter og maktkamp mellom enkelte beboere var det som var vanskeligst å håndtere. Også daglig leder var opptatt av at de ansatte har en vanskelig rolle i forhold til å håndtere denne typen konflikter. Hans primære ønske med opplæringen til Nansen Fredssenter var at de ansatte skulle få mer tro på seg selv, at de skulle oppleve å mestre denne typen situasjoner. Samtidig som han understreket at det er både krevende og vanskelig å vite hvordan du skal håndtere situasjoner der det er langvarige konflikter:

Men det kanskje viktigste er for at de ansatte skal få litt mer tro på seg selv. At de føler at de kanskje har hånd om situasjonen på en måte. (...) Det er verre med den som går over lang tid. Det kan være veldig krevende. Å ta riktig valg der. Det kan være viktig og vanskelig.

Det er lenge siden mottaket har opplevd slike langvarige konflikter. Noen av de ansatte som arbeidet ved mottaket helt i oppstarten husker tilbake til de første månedene ved mottaket:

Det var mye da jeg... da mottaket åpnet. Det var hele tida. Hver dag var det slåsskamp fordi de... de traff hverandre for første gang, ikke sant. Det var bare gutter og... de prøvde å vise seg og noen kanskje... ville markere seg... leder og sånne ting. Og de hadde ingen PC da de kom hit. Her var det bare en. Det var slåssing hver dag på grunn av kø.

Videre understreket de at det hadde vært en positiv utvikling ved mottaket fra da de åpnet og til nå. På spørsmål om hva de trodde var årsaken til at situasjonen etter hvert hadde bedret seg på mottaket, pekte de på faktorer både i personalgruppa og hos beboerne. En faktor de beskrev som svært viktig var at de ansatte har et godt samhold og felles holdninger som de opplever at virker inn på beboerne. De har jobbet mye med å følge de samme reglene overfor beboerne slik at det skal være tydelig for beboerne hva de har å forholde seg til og alle skal bli behandlet likt. En annen forklaring var at det etter hvert har blitt en blanding av beboere som har vært på mottaket lenge og nye beboere. De nye beboerne sosialiseres inn i kulturen ved at de gamle beboerne forteller om reglene på mottaket og hjelper de nye til rette. Samtidig danner dette et slags "skjult hierarki" der de som har vært på mottaket lengst er med på å definere uskrevne regler og rutiner på mottaket. En ansatt fortalte følgende om dette:

Det er nok òg innad ganske mye sånn indre justis og regler og ganske mye sånne gnisninger som vi kanskje aldri får visst, eller som vi kanskje får et visst innblikk i, men som vi aldri finner ut av. Det er nok mye som vi ikke vet.

De ansatte forteller at beboerne stort sett er flinke til å forholde seg til reglene på mottaket, men at de er som andre ungdommer og forsøker å tøyne strikken så langt som mulig og teste hvor grensene

går. Samtidig pekte de på at det sjelden er konflikter mellom ansatte og beboere, men de ga uttrykk for at det til tider kunne være vanskelig å forutse hvordan beboerne ville reagere.

Beboerne selv synes også stort sett at det er greit å forholde seg til reglene på mottaket, men det kom frem at noen til tider opplevde det vanskelig å forholde seg til de ansatte som de som både skal håndheve regler og samtidig skal være beboernes støttespillere. En beboer fortalte at han hadde fått problemer fordi han ikke ønsket å begynne å bruke bankkort, men få pengene utdelt i kontanter. Driftsoperatøren hadde gjort en beslutning om at alle beboere skulle få egne bankkort fordi de hadde opplevd at flere beboere hadde mistet pengene sine når de fikk dem i kontanter. Dette var en måte å løse dette problemet på, fortalte en av beboerne. Alle beboerne hadde fått informasjon om den nye ordningen med bankkort, men noen var skeptiske, antakelig fordi de aldri hadde brukt noe liknende tidligere. Beboeren som hadde kommet opp i problemer fortalte at han hadde forsøkt å snakke med de ansatte, men at de ikke hørte på han fordi bankkort var obligatorisk.

De sa at de som bor her på mottaket må ha bankkort, det er obligatorisk. Vi sa at her er min lønn og jeg kan velge hvordan jeg kan få mine penger, kontant eller med bankkort... Når vi har underskrevet et papir er det vårt ansvar hva vi skal gjøre med pengene. Hvis vi mister disse pengene, ok, da er det vårt ansvar, ikke deres ansvar. Nei, de sa ok det er vi som har ansvaret og det er obligatorisk og de sa at vi har ansvaret for å passe på dere. Vi fikk ikke penger på to uker. Hva slags ansvar har de til å passe på oss når vi ikke har noen penger?

I intervjuene med både beboerne og de ansatte kommer det tydelig frem at konflikter er noe alle må forholde seg til fordi det er en del av mottakstilværelsen. Det vil alltid være *noe* konflikter på et mottak var gjennomgangstonen. Dette begrunner de med at beboerne er ungdommer som bærer på mye uvisshet, at de har mye aggresjon og redsel inni seg fra det de tidligere har opplevd, og at de stadig blir påmint vonde ting som kan utløse sinne og frustrasjon. Det kan tenkes at når en jobber med mennesker i en så marginal posisjon kan grensene for hva en karakteriserer som konflikt være annerledes enn i andre settinger. Sammenliknet med andre asylmottak kan det være få konflikter, men sammenliknet med samfunnet for øvrig kan konfliktnivået være noe høyere uten at det blir oppfattet som mye. Samtidig kan en anta at både ansatte og mottaksleder ser det som sitt ansvar å skape et godt rykte for mottaket, spesielt overfor lokalbefolkningen, slik at beboerne vil bli godt mottatt i lokalmiljøet, og at de derfor har behov for normalisere situasjonen mest mulig.

4.4 Hva kan skape konflikter i mottaket?

De gangene det oppstår konflikter på mottaket skyldes dette som regel misforståelser eller uoverensstemmelser beboerne imellom eller mellom beboere og ansatte. På spørsmålet om hva som er de vanligste årsakene til konflikt på mottaket er både ansatte og beboere nokså samstemte i at det er:

- Misforståelser på grunn av ulik bakgrunn og språk.
- Tull som eskalerer til større konflikter.

- Bakenforliggende årsaksforklaringer knyttet til situasjonen beboerne er i.

I de siste avsnittene av dette kapittelet vil vi gå litt nærmere inn på hva som ligger i disse årsaksforklaringene.

4.4.1 Misforståelser på grunn av ulik bakgrunn og språk

De ansattes forventninger til kurset var at de ønsket å bli mer bevisste på hvordan de kommuniserte med andre, og hvordan de kunne fange opp og forstå beboernes behov. De syntes det var vanskelig å si konkret hva de trengte hjelp til, men de fortalte om ulike situasjoner der de syntes at kommunikasjonen med beboerne var vanskelig. Dette var i stor grad knyttet til situasjoner som av ulike grunner stod i fare for å eskalere til konflikter.

De ansatte fortalte at de synes det kan være vanskelig å fange opp signaler for når en konflikt er på trappene og de sa at det kan være vanskelig å vite hvordan beboerne vil reagere på ting de sier og gjør. De kjenner i liten grad til beboernes bakgrunn og hva de har med seg av tidligere opplevelser. De kan oppleve å få en helt annen reaksjon enn de forventet. Sinnet kan komme helt uforberedt på dem, og de skjønner ikke hva slags utsagn eller atferd som har utløst det. Det uforutsigbare reaksjonsmønsteret forklarer de med den vanskelige forhistorien disse ungdommene har med seg: *"Det er jo helt umulig for oss å vite hva de har vært igjennom før og hvordan de vil reagere på de tingene vi sier og gjør."* Dette gjør at de ansatte kan bli usikre på hvordan de skal forholde seg til enkelte beboere. I verste fall kan dette igjen føre til at ansatte bevisst eller ubevisst holder avstand til enkelte av beboerne. Usikkerhet i kommunikasjon er i seg selv en kime til konflikt.

Flere pekte på at de kunne bli usikre på hvordan de skulle opptre på grunn av kulturforskjeller som de ikke nødvendigvis har kjennskap til. Dette trengte ikke å ha sammenheng med bakgrunnen og opplevelser de enkelte beboerne bærer på, men mer generelt det at vi har ulike normer og kulturelle verdier. En ansatt fortalte at det hadde oppstått en krangel mellom henne og en beboer fordi hun hadde prøvd å slå an en spøk om halsbåndet til en beboer, så viste det seg at halsbåndet hadde en religiøs betydning som den ansatte ikke visste om;

Jeg hadde en sånn konflikt med en gutt og det var egentlig... han hadde et sånt halsbånd, men jeg hadde også et halsbånd med en sommerfugl på. Jeg sa til han: min er mye finere. Men reaksjonen på det var voldsom. Han var så sint. Det var et sånt religiøst symbol. Jeg mente ingen ting med det, det var bare på gøy vet du. Men etterpå skjønnte jeg hva han mente men ikke... så det var litt (ubehagelig) men vi snakket om det etterpå så det gikk helt fint.

En ansatt mente også at språklige og kulturelle misforståelser ble brukt som påskudd for å lage bråk. Slik han så det, var det noen ganger en bevisst strategi å bruke opplagte misforståelser til å skape bråk og konflikter.

Blant beboerne ble også dette med kulturforskjellene trukket fram som en kime til konflikt. Det å bo sammen med og samhandle med mennesker du ikke kjenner er i seg selv en påkjenning, og den forsterkes ytterligere ved at en har ulikt språk og ulike kulturelle forståelsesrammer. Denne infor-

manten sier noe om at livet i asylmottaket er annerledes enn livet utenfor, først og fremst fordi menneskene som bor her har problemer med å forstå hverandre både språklig og kulturelt:

I think that it is so different to live in the camp. Because there are so much different people, too many countries that we never knew before. We don't know each other and we don't understand each other because we are not talking the same language. And that makes us fight all the time. To be angry, and to not be understood.

I et multikulturelt samfunn som på et asylmottak vil det kanskje være vanskelig å unngå at det oppstår feiltolkninger og misforståelser. Det kan derfor være vel så viktig å fokusere på hvordan de ansatte kan håndtere slike misforståelser når de oppstår. Det kan synes som at frykten for å støte noen på bakgrunn av kulturelle forskjeller virker hemmende på den gode kommunikasjonen.

4.4.2 Situasjoner som starter som tull, men som eskalerer til konflikter

Mange av konfliktene starter med at beboerne tuller med hverandre og ikke klarer å stoppe før det går over i alvor. Både beboerne og de ansatte sier at de synes det er vanskelig å forutse hva som trigger til konflikt og hva som passerer som greit;

Du har jo ofte, eller ikke ofte, men enkelte ganger er det ofte at det starter med sånn tulling muntlig. Drittkasting som jeg kaller det, eller sånn knuffing ikke sant, men så plutselig går det over til å bli alvorlig. Det synes jeg ofte, at det kan begynne med tull og så utvikler det seg. Men hva som starter det, det...

Informantene er opptatt av at de ønsker fokus på hvordan slike situasjoner kan løses før de eskalerer til større konflikter, hvordan de kan få snakket med beboerne for å finne løsninger. De forteller at det har vært situasjoner der de har klart å bryte inn før det ble konflikt, og at de har lyktes med å få fram det irrasjonelle og komiske i situasjonen:

Så hvis du begynner å plukke fra hverandre konflikten så til slutt så... ofte så begynner de å flire. Når de forstår hvor dumt det her egentlig er. Så det er det med å forstå at det er mange måter å løse ting på. Og at det går an å komme bort og ta en prat i stedet for å slåss. For å få beboerne til å forstå det, at en gang i blant så... det er lov å bli sint, det er helt naturlig. Men det er lov å sette seg ned å reflektere litt og tenke litt... hvorfor, hva er problemet, går det an å løse det her på flere måter?

Samtidig blir det sagt at ansatte ved mottaket ikke er, og heller ikke skal leke at de er, psykologer. Målet er ikke å skulle gå inn i de mer psykologiske årsakene til situasjonen, men å kunne få noen innspill til hvordan de kan være i forkant av denne typen situasjoner, hva som er lurt å gjøre, hvordan det er lurt å snakke med beboerne. Det de ønsker er å få fokus bort fra slåssing som en måte å løse konflikter på, og over til det å kunne snakke seg igjennom problemene.

4.4.3 Bakenforliggende årsaksforklaringer knyttet til situasjonen de er i

Selv om misforståelser på grunn av ulik kultur er det som først blir nevnt som årsak til konflikt både av ansatte og beboere, så kommer det etter hvert frem en mer situasjonsbetinget årsaksforklaring. Den uvissheten og presset beboerne lever under gjør, som beboerne sier selv, at de havner i en spiral av negative tanker som påvirker humøret og hvordan de håndterer samhandling med andre beboere. En av beboerne gir en god beskrivelse av hva dette dreier seg om:

Even the people with the same culture and the same language, sometimes they misunderstand each other because the camp makes you too stressed and you think too much, and you are angry. That will make you misunderstand. This camp makes you fight. You don't have to fight but it makes you fight.

En annen beboer har en lignende forklaring:

I think the reason why people fight in the camp is that some people live here a long time and it makes them fight, that is the reason. Why are the people that live outside not fighting? Because they live their lives. That is the biggest problem (at asylsøkerne ikke gjør det) that is why they fight. If everybody were happy, no one would fight.

Det å leve i konstant beredskap på denne måten er en tøff påkjenning som naturligvis påvirker hvordan beboere samhandler med andre. Som nevnt tidligere er det at andre enten får opphold eller avslag en kilde til uro fordi beboerne hele tiden går og venter på svar i sin egen sak. Det er mye usikkerhet rundt svar på søknader noe som fører til spekulasjoner som igjen kan skape gnisninger mellom beboerne. I slike stressede situasjoner kan utsagn tolkes feil, eller tillegges helt gale intensjoner.

Etter min mening er det grunnleggende problemet at folk ... ja, at det finnes konflikter, det er at folk er under press. Det er mange som har vært lenge her, som har fått et dårlig svar, eller ikke positivt svar fra myndighetenes side. Folk er ikke i sitt hjem, at en savner de som de elsker og måtte forlate, og at en i den rutine som de har... at etter å ha fullført plikter som de må gjøre... det kan oppstå stress når en kommer å tuller med en kanskje... da kan det fort eksplodere

4.5 Innspill fra følgeforskerne til opplæringsansvarlig

Basert på intervjuer og observasjoner som ble foretatt i oppstarten av opplæringen, kom forskerne med sine innspill til temaer som det ville være interessant å fokusere på i opplæringen. Oppdragsgiver Nansen Fredssenter ønsket på denne måten å tilpasse opplæringen best mulig til målgruppa og gjøre opplæringen mest mulig relevant og praktisk nyttig. Av de innspillene følgeforskerne pekte på i begynnelsen av opplæringa var:

- Behovet for synliggjøring og bevisstgjøring av de ansattes kompetanse. Forsker og prosjektleder kom etter å ha gjennomgått dataene fra første observasjons- og intervjurunde fram til en forståelse av at kurset skulle ha fokus på det å få de ansatte til å synliggjøre og sette ord på egen kunnskap, i refleksjon med hverandre. Antagelsen var at dette kan være med å styrke de ansattes rolle som omsorgsarbeidere og bidra til at de blir tryggere i forhold til sin kommunikasjon med beboerne.
- Behovet for å danne en ramme for samtale og diskusjon rundt hvordan de ansatte skal samarbeide hvis det oppstår en konfliktsituasjon og kanskje refleksjon rundt egne grenser.
- La beboerne utarbeide et sett "grunnregler" for hvordan en skal gå fram i konfliktsituasjoner - for eksempel hvordan gi hverandre signaler på at nok er nok.
- La deltakerne, både beboere og ansatte reflektere over begrepet kultur og hvilken mening man tillegger dette begrepet.
- La de ansatte arbeide med reelle case, for eksempel hentet fra en situasjon der tull går over til krangel. De kan for eksempel reflektere rundt hvilke signaler de bør se etter, hvordan de skal sette grenser overfor beboerne og hvordan de kan hjelpe beboerne til å stoppe i tide.
- Synliggjøre problematikken knyttet til hvordan en kan snakke om vanskelige temaer med beboerne. Det at andre enten får opphold eller avslag kan være en kilde til uro, fordi beboerne hele tiden går og venter på svar i sin egen sak. Det kan bli vanskelig å diskutere dette temaet i løpet av et kurs fra Fredssenteret fordi det er et så sterkt følelsesladet tema. Men det kan være noe å diskutere med de ansatte, hvordan de snakker med beboerne om dette, og hvordan dette kan være en del av det forebyggende arbeidet for å unngå konflikt.

5 Prosjektets resultater: Hva har opplæringen ført til?

I dette kapitlet ser vi hva slags resultater prosjektet har medført. Hvorvidt har opplæringen vært nyttig og relevant for ansatte og beboere? Har prosjektet nådd målene sine om å forebygge konflikter gjennom å styrke handlingskompetansen i kommunikasjon og dialog? Kapitlet baserer seg på intervjuer med ansatte og beboere og observasjoner av opplæringen.

Kurset utviklet seg i nokså ulike retninger for de to målgruppene. Hos beboerne hadde fasilitator en tydelig rolle som leder hvor det var hun som ga informasjon og stilte deltakerne spørsmål. Hos de ansatte utviklet kurset seg mer i retning av en samtaleform og undervisningen hadde et tydelig prosessorientert preg. Disse forskjellene i kursets form har gjort at framstillingen av beboerne og de ansattes perspektiv er gjort ulikt i dette kapitlet.

5.1 Beboernes perspektiv

5.1.1 Den helhetlige opplevelsen av kurset

Det overordnede inntrykket vi har fra observasjon og intervjuer, er at beboerne har opplevd kurset som relevant for dem og at de sitter igjen med kunnskap som de har nytte av i hverdagen.

Beboerne var i utgangspunktet svært opptatt av å formidle til oss at de satte stor pris på å bli sett av noen utenfor mottakssystemet. Mange har bodd i mottak i lang tid og noen gir uttrykk for at de til tider føler seg glemte av samfunnet. Det at en uavhengig organisasjon viste interesse og ønsket å gjøre noe for dem, var noe flere av beboerne fortalte at de satte pris på. En gutt uttrykte det på denne måten: *Jeg er glad for at vi lærer det her for jeg har vært her i ni måneder nå ca og jeg føler at det er noen som tenker på oss når de lærer oss dette her og kommer med denne informasjonen.*

Beboerne syntes det var fint at de ansatte også skulle gå på samme type kurs. Flere beboere fortalte at de ofte gikk og tenkte på ting og hadde mange meninger de kunne tenke seg å snakke med de ansatte om, men at de ikke alltid kunne det fordi de ikke alltid visste hvordan å stole på noen og be om hjelp. En beboer sa at han var glad for at de ansatte også skulle gå på kurset fordi det kunne føre til at ansatte og beboere ville kunne forstå hverandre bedre. Beboerne på mottaket er ungdom som fortsatt er i en fase der de skal forsøke å finne ut hvem de selv er og hvordan samfunnet fungerer, samtidig som de er i en posisjon som kan oppfattes som å være på siden av samfunnet. Som en ansatt påpekte, så har de ikke foreldre til å veilede dem i hverdagen, slik de fleste norske ungdommer på samme alder har. Veiledning fra voksenpersoner angående temaet kommunikasjon og identitet, ser ut til å være noe beboerne selv ser at de vil ha nytte av. En beboer sa; *Vi er unge og vi*

må lære hvordan vi kan bo ute... hvordan vi kan bo i dette samfunnet, hva vi skal. Det trenger vi å lære, og de kommer og lærer oss det.

Det de fleste enslige mindreårige asylsøkere er opptatt av er at de skal bruke livet sitt til noe. Det å vente lenge i asylmottak er noe beboerne forteller at oppleves som stressende fordi de føler at livet deres går forbi mens de venter, og at de går glipp av dyrebar tid som de skulle brukt til utdanning. En beboer sa; *Problemet er jo at vi er unge folk og unge folk er jo karakterisert med utålmodighet og... det betyr at vi har håp om å gjøre noe ut av oss selv, vårt liv, studere, bli noen. Og at... liksom et håp om å komme på vei.* Vi fikk inntrykk av at beboerne satte pris på kurset fordi det bidro til å fylle dagene i mottaket med noe konstruktivt og at det, for et øyeblikk, ga dem noe annet å tenke på enn den vanskelige situasjonen de er i. En annen beboer fulgte opp det beboeren i sitatet over sa:

Jeg er enig med henne og så vil jeg si at det er viktig også, at læreren kommer hit og forteller og gir oss en sånn plass, fordi faktisk, når vi bor på mottaket har vi mange tanker om forskjellige ting. De fleste har mistet alt som de har, så de tenker nesten hele tida negativt. Om vi har noe å gjøre, om vi kommer hit til klassen og snakker om forskjellige ting, om hvordan vi kan ta kontakt med folk og sånn, det er positivt og jeg er glad for at vi har en sånn klasse.

Samtidig var beboerne opptatt av at kurset ikke bare dreide seg om kommunikasjon og konflikt-håndtering i asylmottaket, men at det handlet om universell kunnskap som gjelder for alle. Målet for Nansen Fredssenter var å gi beboerne noe kunnskap som de kan få bruk for uansett om de får oppholdstillatelse i Norge, eller om skal reise videre. For beboerne hadde dette den betydningen at de ble sett på *som alle andre*. Dette handlet ikke om at de måtte få opplæring i konflikthåndtering fordi de var asylsøkere, men om grunnleggende kunnskap som alle mennesker trenger. En gutt sa: *Kurset handlet om grunnleggende respekt som alle må vise hverandre fordi vi er mennesker(...).* Slik vi tolker det, ga det at Nansen Fredssenter er en organisasjon som tilbyr kurs innen kommunikasjon og dialog for mange ulike mennesker, legitimitet hos deltakerne.

5.1.2 Innholdet i kurset

I løpet av kurset skulle beboerne gjennom fem samlinger der temaene kommunikasjon, identitet og konflikt henger sammen og bygger på hverandre (se vedlegg for mer detaljert innhold). I gruppeintervjuene med beboerne var vi interessert i om deltakerne opplevde at det var en sammenheng i undervisningsopplegget og om de hadde forstått hensikten bak det. Vårt inntrykk fra observasjonen var at ikke alle deltakerne klarte å ta innover seg fagstoffet og se helheten i kurset. Noen deltakere var passive, mens andre kunne bruke mye tid på tull og småprat istedenfor å bidra konstruktivt i gruppen. Slik vi vurderte det kunne innholdet i kurset være noe vanskelig for enkelte beboere som viste store konsentrasjonsvansker. Likevel opplevde vi mange av deltakerne som svært reflekterte. Eksempelvis spurte vi hvorfor identitet var et tema som hang sammen med kommunikasjon hvorpå en av beboerne svarte at slik han så det så hang det sammen fordi at hvis man lærte ting om seg selv og ble kjent med seg selv, så var det også lettere å respektere de man har rundt seg, og når man viser andre respekt, så får man respekt tilbake. I intervjuene viste flere deltakere at de hadde en helhetlig forståelse av kurset, men her må det også sies at det antakelig var de mest ressurssterke

som var ivrigst til å ta ordet. Det kom likevel tydelig frem når beboerne skulle fortelle hva de hadde jobbet med i løpet av en økt, hva de hadde forstått og hvordan de hadde opplevd undervisningen.

Da vi spurte deltakerne om hva de syntes at var det viktigste de hadde lært i løpet av kurset var beboerne enige om at det var følgende:

- *Det beste emnet var kommunikasjon og hvordan du kan kommunisere med folk i dette landet, nordmennene (...)*
- *Det viktigste for meg var emnet konflikt og hvordan man kan unngå konflikter eller løse konflikter når de oppstår.*
- *Å lytte til hverandre og se en situasjon fra forskjellige synsvinkler*

Hvordan å komme i kontakt med norske ungdommer

Deltakerne på kurset var opptatt av hvordan det de lærte gjennom kurset ikke bare dreier seg om den samhandlingen som foregår mellom dem på mottaket, men også hvordan det kan brukes i samfunnet eller. Beboerne i mottaket har ikke mange arenaer der de treffer nordmenn som de naturlig kan komme i snakk med gjennom felles gjøremål. De går ikke på skole sammen med norske ungdommer og fritidsaktivitetene de deltar på er ofte også knyttet til mottaket. Mange av beboerne uttrykte derfor at de var usikre på hvordan de skulle komme i kontakt med nordmenn. En gutt sa:

Det er mange ungdommer som ikke liker asylsøkere, men beboerne prøver ofte å ha kontakt med folk som bor her, men de er ikke interessert i å snakke med asylsøkere. Men vi vil gjerne snakke fordi det gjør at vi lærer mer norsk.

Flere beboere sa at de satte pris på at de gjennom kurset lærte hvordan de kunne komme i kontakt med nordmenn. På kurset fikk de muligheten til å trene på kommunikasjon gjennom ulike øvelser, og det så ut til at beboerne hadde behov for denne ”treningen” for slik å øke selvtilliten, spesielt i møte med norske ungdommer. Flere fortalte at de syntes det var litt skummelt å ta kontakt fordi de var redde for at kulturforskjellene kunne føre til problemer. Ei jente sa:

I think that the course is very good because she teaches us about how to get in contact with people. Because we come from different countries, different people with different cultures, different everything. (She teaches us) how we can talk to them (...).

En beboer kom med et forslag om hvordan kurset kunne videreutvikles i så måte. Han foreslo at man på et senere tidspunkt kunne invitere norske ungdommer til kurset slik at beboerne og de lokale ungdommene kunne sitte sammen og diskutere ulike problemstillinger:

Siden vi har dette kurset som teori, ikke som praksis... om vi kunne ta det i praksis sammen med norske ungdommer, eller i lag med nordmenn da. Da hadde det vært utrolig fint og utrolig effektivt fordi da er det begge parter som kunne sitte sammen og dele tankene sine med hverandre.

Hvordan håndtere konflikter

Undervisningsopplegget til Nansen Fredssenter handler om å sette i gang reflekterende prosesser hos deltakerne. Når det gjelder temaet konflikt dreide mye seg om hvordan endre beboernes syn på konflikt og utvide forståelsen av hva som kan være årsaker til konflikt. Beboerne fikk blant annet gjennom øvelsen konfliktkartlegging, trening i å se en konflikt fra alle de involverte partenes synsvinkler. Beboerne skulle selv komme med et eksempel på en konflikt som de ønsket å jobbe med. Eksemplene beboerne brukte var en konkret konflikt under en fotballkamp mellom to mottak, ulovlig kjærlighet og arrangert ekteskap. Beboerne jobbet sammen i grupper og presenterte senere løsningsforslaget for hverandre og kurslederne, som hjalp beboerne med å analysere konflikten. Da vi ved slutten av kurset spurte hva deltakerne satt igjen med, var dette med å analysere konflikter og se en situasjon fra ulike synsvinkler noe beboerne trakk frem. En beboer sa:

Du har lært av dette kurset, for eksempel hvis det er en ulykke på gata. En person ser det fra baksiden, en person foran og en person fra siden, men du ser det fra din synsvinkel. Men du må tenke helhetlig, hva er problemet fra alle synsvinklene. Hva sier for eksempel ansatte og hva synes jeg.

En annen beboer pekte på at mange av beboerne har opplevd mye konflikt gjennom livet, men at de ikke nødvendigvis har lært hvordan de skal forholde seg til og reagere på en konfliktsituasjon. I kurset ble det snakket mye om både nonverbal kommunikasjon og hvordan signalene vi sender ut kan bli oppfattet av andre, og hvordan en kan lytte til det den andre har å si. En av beboerne fortalte hvordan hun opplevde denne undervisningen:

The teacher tries to communicate to us the reality, which is of course different from the communication we have been through. Now after we came here... in our classes, what I have been learning is not only talking but listening also. And then if perhaps a problem comes, I have to explain slowly not shouting, with my hands, with everything, and the other thing I learned from the class is, it is not one way communication. We were practicing.

Den samme beboeren mente at det hadde hjulpet på konfliktnivået på mottaket at de hadde øvd på det å lytte til hverandre og at de hadde blitt flinkere til å sette seg inn i den andres sted. En annen beboer mente at stemninga har blitt bedre mellom beboerne i ettertid av kurset. Hvis en konflikt skulle oppstå så vil man i alle fall forsøke å løse konflikten på en rolig måte og unngå å bruke vold, sa han. En tredje beboer hadde et mer langsiktig perspektiv. Han mente at det de har lært på kurset, blant annet om å løse konflikter, er noe man må øve på igjen og igjen, det er ikke noe man lærer en gang og så kan man det. Men det at de har fått noen redskaper til å analysere potensielle konfliktsituasjoner med kan hjelpe dem til å tenke på nye måter, hvis en konfliktsituasjon oppstår.

Jeg tror at, det kommer ikke opp med en gang, og det tar lang tid. Fordi det er snakk om livet og situasjonen. Vi kan ikke få nytte på veldig kort tid, vi må vente. Ja, jeg har lært mange ting fra dette kurset. Og jeg tenker at jeg kan for eksempel bruke det videre i livet. Ikke bare på mottaket, men ute.

5.1.3 Kursets form, hvilke læringsmetoder lærte beboerne mest av?

I opplæringen ble det benyttet en kombinasjon av flere metoder; fortelling, åpne spørsmål som la opp til diskusjon og refleksjon, og øvelser for å aktivisere deltakerne. Beboerne var spesielt samstemte når de mente at den beste måten å lære på var ved at de selv fikk ta en aktiv rolle. Øvelser og leker ble trukket fram som morsomme, samtidig som det fortelles at det var lettere å holde konsentrasjonen under slike aktiviteter. En beboer sa, *det blir litt kjedelig når vi sitter og hører, men når vi får lov til å skrive på plakater, eller når vi gjør sånne spill her, det er interessant.* Ut i fra våre observasjoner og slik vi tolker det beboerne sier, så henger dette tett sammen med deltakernes læreforutsetninger. Som en beboer sa så er det mange som har problemer med konsentrasjonen fordi de sliter med søvnmangel og psykiske belastninger i forhold til situasjonen de er i:

(...) men beboere som har vært her lenge klarer ikke å interessere seg for kurset, de kommer hit og bare hører, men de tenker ikke. (...) blir man boende her så lenge så blir man trøtt og kan ikke høre så mye på kurset.

I tillegg hadde deltakerne svært forskjellig utgangspunkt for læring i forhold til hva de hadde med seg fra før. Dette vil vi komme tilbake til i kapittel 6, men det nevnes her i forbindelse med at beboerne fortalte at de trengte litt tid til å venne seg til denne måten å jobbe på. En av deltakerne sa:

The first time we were not used to it. Every time it is the first time for something you are not familiar with it and you are sitting by yourself. Today we were glad, and we were volunteering ourselves.

Her nevnes igjen betydningen av at de bidrar selv. Når det gjelder bruk av leker og ulike øvelser, så er det med på å sette teorien i en kontekst for deltakerne og det gjør at de ikke bare hører det som blir sagt, men at de i tillegg kan føle hvordan det oppleves. Dette kan gjøre det lettere for deltakerne å forstå hva det snakkes om, i tillegg til at det kan føre til mer varig læring i og med at den er erfaringsbasert. Det kan se ut til at dette er viktig for deltakere som ikke har det beste utgangspunktet for å ta til seg informasjon som bare blir fortalt til dem. I tillegg førte disse øvelsene til at det foregikk et samspill mellom deltakerne. Slik vi oppfattet det fikk deltakerne mulighet til å komme med ulike synspunkter og konfrontere hverandres verdier og holdninger i en kontrollert situasjon der det var trygt for alle parter å si hva de mente. En av deltakerne trakk fram denne idéutvekslingen beboerne imellom som en av de mest interessante sidene ved kurset:

Today it was better, it was fun. She told us how to communicate with people, we played and she asked a lot of questions. Everyone had different ideas, it was fun, and I liked it.

På spørsmålet om hvorfor hun syntes det var bedre denne gangen enn forrige gang, svarte hun at det var fordi denne gangen hadde de benyttet flere eksempler fra egen hverdag og ting de var opptatt av. Hun spesifiserte at hun likte at de brukte slike eksempler og demonstrerte ulike situasjoner. En annen beboer sa at han syntes det var best når de brukte plakater og skrev ned konflikter (konfliktkartlegging), fordi *det er best når vi prøver å tenke selv.*

5.1.4 Hva kunne vært gjort annerledes?

Det beboerne ikke var like fornøyd med var økter der det ble mye enveiskommunikasjon fra kurslederens side. Dette beskriver de, som vi har sett over, som kjedelig og vanskelig å konsentrere seg om. Når det gjaldt deltakernes konsentrasjonsvansker dreier dette seg også om lengden på kurset. Noen av deltakerne syntes at kurset varte litt for lenge: *Men det er litt lenge. Fra klokka ni til to, det er litt lenge. To eller tre timer er nok.*

På spørsmålet om det var noe beboerne savnet i kurset hadde spesielt jentene et ønske om å få belyst et tema som de så på som relevant for hverdagen deres i mottaket. I og med at guttene er i stort flertall på mottaket, hadde jentene noen utfordringer når det gjaldt hvordan å samhandle med guttene og de uttrykte at de måtte jobbe for å få respekt. Ei jente sa:

I wish she could speak about the girls more, because most of the boys come from undemocratic countries and they don't know how to communicate with girls, they don't know who girls are, they think girls are small. So I wish she could explain more about whom we are, girls.

Dette utsagnet førte til en voldsom diskusjon mellom guttene og jentene under gruppeintervjuet, noe som ga et tydelig signal om at dette med hvordan jenter og gutter forholder seg til hverandre i mottaket er et tema det burde vært fokusert mer på. Østlandsforskning ga tilbakemelding til kursleder om dette, men med en tidsramme på fem samlinger var det ikke rom for å ta inn enda et fokus. Dette er likevel noe en bør ta med seg videre og vurdere å ta inn i et videreutviklet kurstilbud.

En annen beboer hadde et forslag om at beboere og ansatte kunne delta på kurset sammen. Han sa:

Jeg synes at de ansatte skal bli bedre kjent med beboerne her slik at de kan se oss med andre øyne enn de ser oss med nå – bare som asylsøkere. Jeg føler at de ser negativt på oss. Prosjektleder, beboere og ansatte kan snakke sammen om hvordan vi skal kommunisere med hverandre.

I en videreutvikling av kurset kunne man sett på om det hadde vært en løsning å starte opp med to parallelle kurs slik som det er blitt gjort i dette prosjektet, for så å ha noen fellessamlinger for beboere og ansatte til slutt. Under disse fellessamlingene kunne man samle trådene fra det beboere og ansatte har lært i løpet av kurset og forsøke å reflektere over de to partenes erfaringer og hvordan man kan jobbe videre med dette i hverdagen på mottaket.

5.1.5 Oppsummering

Oppsummert kan vi si at beboernes opplevelse av kurset er at:

- De føler seg sett

- De har fått kunnskap som de kan ta med seg videre i livet
- Det fyller ventetida i mottaket med nyttig innhold
- De opplever at kommunikasjonen mellom dem har blitt bedre fordi de har fått noen redskaper til å håndtere potensielle konfliktsituasjoner
- De opplevde kurset som litt for langt og det var vanskelig å holde konsentrasjonen oppe
- De syntes de lærte mest av å gjøre øvelser der de selv fikk en aktiv rolle

5.2 De ansattes perspektiv

5.2.1 Bevisstgjøring av rollen som ansatt

Den dialogbaserte måten kurset var lagt opp på der deltakerne selv, like mye som kurslederen, var med på å definere hva det skulle snakkes om, var noe overraskende og litt uvant for de ansatte. Flere fortalte at kurset hadde blitt ganske annerledes enn de hadde sett for seg på forhånd. I og med at kurset het Fredsundervisning og skulle dreie seg om konflikt og konflikthåndtering hadde de sett for seg et kurs der kurslederen skulle presentere en konkret situasjon og så skulle de lære noen knep for hvordan å håndtere denne situasjonen.

Det er det som gjør at... som jeg sa innledningsvis at det er vel en slags personlig bevisstgjøringssak. I utgangspunktet... hadde jeg for min del trodd at det skulle dreie seg om hvordan håndterer du en gitt situasjon på mottaket, men har vi hatt det enda da?

Deltakerne uttrykte at de var positivt overrasket over hvordan kurset var lagt opp og de var enige om at det var nettopp det store spillerommet de ble gitt som gjorde kurset så interessant og nyttig. Blant annet ble det sagt at ved å jobbe på denne måten, der de fikk mulighet til å forklare egne tanker og reaksjoner, så ble de mer bevisstgjorte på hvordan de jobbet. Som en av deltakerne sa; - "Du måtte gå inn i deg selv og finne ut av hvordan du jobbet i hverdagen. Det var jo en positiv overraskelse egentlig". En annen deltaker fortalte at han opplevde at kursleder nok hadde en rød tråd å forholde seg til, men at hun lot deltakerne styre mye av innholdet i dialogen;

Vi har et veldig fritt spillerom, så vi er innovert i fra konkrete episoder på mottaket til mer eller mindre personlige ... erfaringer, opplevelser og tanker og i det hele tatt. Så slik sett så er det veldig ... Det er vel kanskje det som gjør det så interessant, at det er såpass åpent at du kan komme med... eller komme ... det gir rom for nær sagt, egne følelser og tanker, til ting som irriterer deg kanskje.

Det meste av det de ansatte kan om det å jobbe i asylmottak, forteller de at de har lært i praksis på mottaket. Mye av denne kunnskapen er det vi kan kalle taus kunnskap (se kap 4), som ofte kan oppleves som situasjonsbetinget og personlig, noe som gjør at man gjerne ikke tenker over at dette

faktisk er kunnskap. Av den grunn kan det også være vanskelig å fortelle om denne kunnskapen til andre. Deltakerne uttrykte at de gjennom dialogene som foregikk på kurset fikk gjort det som vi her kaller taus kunnskap mer eksplisitt og synlig for seg selv, en deltaker sa;

Når hun (kursleder) kom inn og fortalte oss om at slik og slik henger ting sammen, så fikk vi en større forståelse for det vi gjør i det daglige. Vi fikk mer innsyn i prosessene”.

Deltakerne fortalte at de i løpet av kurset hadde fått bekreftelse på at mye av det de gjorde på mottaket til daglig, var riktig. Slik de så det gikk ikke kurset ut på at de skulle lære nye måter å gjøre jobben sin på. Det kurset hadde gjort for dem var at de hadde blitt bevisstgjorte på hvilke redskaper de selv hadde og fått en forståelse for når de ulike redskapene kunne tas i bruk. Dette var ikke en opplæring der deltakerne skulle tilføres masse ny kunnskap, men derimot en opplæring hvor det ble satt i gang en bevisstgjøringsprosess på hva du sjøl gjør i jobben din. Som en deltaker sa;

Hun (kursleder) satte det i system, men vi var verken grunnlause eller vettlause når hun kom. Vi var ikke klar over den redskapskassa vi hadde.

Gjennom denne prosessen ble deltakerne mer bevisst på sin egen rolle og de fikk styrket sin egen kompetanse. På denne måten ble de også tryggere på egne kvalifikasjoner, på hva de gjorde bra og hva de hadde behov for å lære mer om. Gjennom opplæringen fikk deltakerne hjelp til å sortere i sin egen kompetanse. En deltaker beskriver dette i en svært talende analogi:

Det som jeg sitter igjen med fra hele kurset det er sånn; jeg har ei bokhylle som er full av forskjellig type litteratur, ordbøker, dokumentarer, skjønnlitteratur og jeg vet ikke hva. Men det er et fordømt virvar. Men jeg har av alle slag. Kurslederen hun var med og ryddet i bokhylla mi, eller vår. Og så sa hun at den boktypa skal stå øverst, den skal stå i neste hylle og den skal stå der og så videre. Og hun var veldig flink for det viste seg til slutt når hun var ferdig at bøkene de hadde vi, vi hadde av alle slag og manglet ikke ei bok, men det var et virvar og kurslederen fortalte hvor alle skulle stå i forhold til hverandre. Og når bokhylla var ferdig rydda, så hadde vi ei bokhylle som ikke manglet av noe slag. Der var det alt fra bibelen til Donald Duck. Det var ikke ei håndbok vi måtte gå og kjøpe til kurset liksom, men vi hadde bøkene i hyllene våre. (...) og jeg tror at vi som var med på kurset står igjen med ei fantastisk unik bokhylle. Unik bokhylle står vi igjen med. Kanskje det som var litt fint, som ingen av oss visste i forkant, det var det at samtlige av oss, jeg får si det slik, at samtlige av oss hadde disse bøkene. Vi trengte ikke å kjøpe dem.

Den samme deltakeren mente at denne bevisstgjøringsprosessen gjorde han i stand til å gjøre en bedre jobb på mottaket fordi han ble tryggere på seg selv og på måten han gjorde jobben sin. På spørsmålet om hvorfor han mente det, svarte han;

Ja, hvis du blir sterkere og tryggere i deg selv og skjønner ”hvorfor gjør vi det?” Eller, ”dette kan du gjøre”. Nei, det vet jeg ikke, men en ... si en reflektert personlighet arbeider vel bedre og har vel mer å spille på enn om en ikke er det.

5.2.2 Tydeligere kommunikasjon med beboerne

Som vi har sett i avsnittene over går mange av tilbakemeldingene fra deltakerne på at det de synes de har fått mest nytte av, er at de har fått en utvidet bevissthet i forhold til det arbeidet de gjør i hverdagen og hvordan de er sammen med beboerne. Deltakerne kom også med tilbakemeldinger om mer konkrete måter de hadde hatt nytte av kurset på. Alle deltakerne ble spesielt opptatt av det de hadde lært om nonverbal kommunikasjon. Flere fortalte at de hadde blitt mer oppmerksom på hvordan de brukte dette i hverdagen i møtet med beboerne, andre sa at det hadde blitt enklere å ”lese” beboerne slik at de kunne fange opp signaler om at noe for eksempel ikke var som det skulle med en beboer på et tidligere tidspunkt:

For min del så tror jeg det går mer på at jeg kanskje har blitt mer oppmerksom på kroppsspråket til beboerne ... tolker kanskje sinnsstemningen deres litt bedre enn jeg gjorde før.

Når det gjaldt konflikthåndtering handlet kurset om hvordan en kan forebygge og analysere, og lære seg å se etter årsaker til konflikt og det å se konflikten fra forskjellige synsvinkler. De ansatte fortalte at de hadde lært om en modell for hvordan man kunne gripe an konflikter. De hadde selv kommet med et eksempel på en konflikt på mottaket og så hadde de forsøkt å analysere den. Gjennom analysen hadde de sett at selv om konflikten virket vanskelig og uangripelig for dem, så handlet den egentlig ikke om noe stort:

(...) Så gikk vi da inn og så på de forskjellige partene i konflikten, og med det kjennskapet vi tror vi har med tre forskjellige, så prøvde vi å analysere hvorfor, hvordan, hva kan gjøres, hva er grunnen. Og prøvde å komme oss ned til bunns... i en situasjon som egentlig har virka... ja... hun lærte oss vel egentlig å se ting på en... gå litt grundigere inn i ting og se hva det egentlig er. Og når vi satt her på det kurset så fikk vi veldig god tid til det, i virkeligheten så vet jeg ikke egentlig helt om du har tid heller til å gjøre det. Men vi har jo prøvd det en gang, så vi har i alle fall sett at det går an å gjøre det... hvis du har tid, så kan du på en eller annen måte gå inn i en situasjon og prøve å analysere den og hvis du har en konflikt som går over tid og du har de samme personene som er involvert så er det kanskje lurt.

De ansatte trakk fram at de med dette hadde fått ”en type arbeidsredskap” til å forebygge og bearbeide konflikter, men de pekte på at konflikten som oppstår på mottaket ofte er situasjonsbetinget og skjer veldig raskt, noe som krever rask handling fra deres side og da er det ikke tid til å analysere, som de sa. De mente at det måtte ligge noen premisser til grunn for at det skulle være mulig å gjennomføre en slik konfliktanalyse i praksis. For det første må det settes av tid til å gjøre det i ro og mak, og for det andre må alle partene i konflikten være villig til å jobbe med det. Utover i gruppeintervjuet kom likevel en av de ansatte på at han allerede hadde tatt i bruk noe av det han hadde lært og han hadde snakket med lederen på mottaket om det. De hadde imidlertid ikke diskutert dette som et verktøy som flere av de ansatte også kunne lære, slik at de kunne bruke denne metoden aktivt på mottaket.

5.2.3 Rom for refleksjon rundt egen arbeidspraksis

Merverdien av å gjennomføre en opplæring sammen med kollegaer var en erfaring flere framhevet. Dette prosjektet har muliggjort at kollegaer får tid til å snakke sammen, noe det ellers var vanskelig å avsette. I den sammenheng pekte informantene på at måten opplæringen var lagt opp på var med og forsterke denne verdien.

Allerede under første kursdag og senere i det første gruppeintervjuet, ga de ansatte tydelig uttrykk for at kurset fylte et behov for å dele erfaringer om det å være ansatt i mottak. Deltakerne fortalte at det sjelden blir tid til å sitte sammen og reflektere over hvordan de jobber, hvilke erfaringer de har gjort seg gjennom tiden og hvorfor de gjør som de gjør. En ansatt sa dette om sin opplevelse etter den første opplæringsdagen:

Jeg satt i hvert fall igjen med en veldig positiv følelse etter at vi var ferdig, jeg synes det var veldig nyttig. Kanskje både det vi lærte, men også det med å kunne sitte sammen med kollegaer og snakke om sånne ting, synes jeg... for det er ikke noe du gjør til vanlig. Det er noe med at en får ting litt opp og fram, sånn i personalgruppa. Det å sitte og snakke om hvilke verdier du har på din arbeidsplass, hva tenker du når du gjør sånn. Lære litt av hverandre.

Det å få ryddet plass i hverdagen til å reflektere over hvordan en har det på arbeidsplassen er tema også i disse sitatene hentet fra en dialog mellom to av informantene:

(...) kurslederen åpner jo dører til ting som vi kanskje ikke ellers hadde ville åpnet for oss selv, eller sammen med andre. Og der sitter vi jo helt rolig. Ingen maser, ingen plikter. Det tror jeg er bra med det opplegget der og at arbeidsplassen til sist vinner på det, det tror jeg.

(...) du lærer mye, du hører mye om andres erfaringer, du får fortalt om dine egne erfaringer, du får stilt spørsmål som faktisk blir besvart av kolleger eller folk som forstår hva du snakker om. Jeg synes det er fantastisk. Jeg synes det er veldig, veldig bra!

Men jeg er ikke sikker på om det blir gitt tid til at en kan sitte på en slik måte at en kan sitte og utveksle tanker, meninger ... så det var veldig fint, utenom temaet hennes da, så var det en voldsom flott opplevelse i forhold til kolleger. Jeg vet ikke om hun hadde sett for seg det slik, men jeg opplevde det slik i alle fall. jeg opplever at hele dette kurset var viktig fordi en fikk ryddet og ble bevisstgjort, en ble gitt noen nye måter å tenke på og i det hele tatt. Men ikke minst dette her at en fikk... til og med det som hun skulle prøve å gå igjennom i sitt kurs, det tror jeg vi mye bedre klarer å benytte oss av som redskap hvis vi oppdager hvor trygge vi kan være på hverandre, det henger så forbasket tett sammen. Det hjelper ikke hvor fint kurs hun har hvis jeg ikke er trygg nok til å kunne benytte meg av den redskapen. Så hele dette kurset her det synes jeg måtte være kjempebra.

Trygghet, som den siste informanten påpeker, var et viktig stikkord for kurslederen fra Nansen Fredssenter. Hun jobbet mye med å skape tillit til deltakerne og legge til rette for at også deltakerne

følte seg trygge nok til å snakke åpent seg i mellom på kurset. I følge deltakerne var det allerede lagt et godt grunnlag for dette i og med at de ansatte hadde jobbet sammen en god stund og følte seg som en sammensveiset gjeng. Likevel opplevde de at dette samholdet ble styrket i løpet av kurset og at hele prosessen var med på å gjøre dem trygge på hverandre. Tryggheten var en forutsetning for at de skulle kunne gå i seg selv og være åpen på egne styrker og svakheter, både overfor seg selv og overfor sine kollegaer. Kurslederens inkluderende og åpne væremåte bidro til å skape denne tryggheten. Det handlet også om at kurset ble lagt opp ut fra deltakernes forutsetninger, at det tok utgangspunkt i deres hverdag og deres erfaringer. På mange måter kan en si at den praksisnære og erfaringsbaserte læringen bidro til å styrke de ansattes yrkesbevissthet og til en viss grad kanskje også yrkesstoltheten.

De ansatte har ikke mange andre yrkesgrupper de kan sammenligne seg med og får antakelig ikke mye bekreftelse fra omverdenen i forhold til det arbeidet de gjør, i og med at omverdenen generelt sett ikke er kjent med hvordan det er på et asylmottak. Som vist i kapittel 2.4 har de ansatte mange oppgaver og mange roller de skal fylle. På dette mottaket der de ansatte jobber turnus blir den tiden de har sammen under vaktskiftet satt av til å snakke om rutineoppgaver, det blir sjelden tid til å snakke om de ansattes egne erfaringer.

Det er klart at i det vanlige arbeidsmiljøet så går det stort sett i faste ting og... en snakker med folk ikke sant, men... du kommer ikke inn på de tankene... den tankegangen som en gjør i akkurat det kurset der. De tankene du har om ting da, eller om diverse ting.

De ansatte i mottaket jobber tett på ungdommer som bærer med seg vanskelige hendelser fra fortiden og som trenger dem som sine trygge voksenpersoner i hverdagen. I gruppeintervjuene kom det fram at de i liten grad har reflektert rundt disse forholdene i den vanlige arbeidshverdagen. En deltaker sa at han syntes at et slikt kurs burde være obligatorisk for alle som jobber på en arbeidsplass der man går i et veldig tett miljø, slik som på et mottak. Grunnen til det mente han, var at kurset skapte trygghet både i hver enkelt deltaker og også mellom deltakerne. Det å være sammen på denne måten synes han, var å ta vare på de ansatte;

(...) selv om en blir voksen så, så tror jeg det at en blir aldri 100 % utlært slik at en blir helt trygg på seg selv. og dette kurset som vi nå går på, det kurset det gir faktisk mye trygghet i deg selv, med deg selv og i forhold til kollegaer, og overfor ting som du utfører som vi da får stadfesta eller bekrefta i forhold til de temaene som kursholderen tar opp. Det tror jeg er veldig bra og jeg tror det er bra at arbeidskolleger møtes i en annen setting enn tilfeldige fem minutter over en kaffekopp. Det tror jeg er veldig bra. Dette der tro jeg kunne være nyttig, ikke bare i mottak, men i en del andre bedrifter og. Fordi at blant annet så... er det veldig fint å huske på å ta vare på menneskene i en arbeidsplass også. Og dette her er å ta vare på.

Slik vi oppfatter deltakerne fungerte kurset på den måten at det la til rette for prat rundt temaer som egne grenser, opplevelser og erfaringer rundt deres møter med beboerne og hvordan å takle ulike situasjoner. Som denne informanten er inne på har kurset vært viktig fordi en har fått satt av tid til å ta vare på hverandre som ansatte. Tidligere har vi sett at de ansatte tidvis har opplevd det som en

mental påkjenning å jobbe tett på mennesker som er i en presset situasjon og som trenger tett oppfølging. Som den ene deltakeren påpekte så ga kurset en mulighet til å ta vare på hverandre som kollegaer, noe som er viktig for å opprettholde interessen og lysten ved arbeidet, særlig når en jobber med utsatte grupper (Van der Veer 1994).

5.2.4 Mot en mer profesjonell rolle som mottaksansatt?

Halvveis i prosjektet dreide prosjektets hovedmålgruppe fra å være beboerne til å bli de ansatte. Det var flere årsaker til dette. For det første sa de ansatte selv at de ønsket at det ikke gikk så lang tid mellom hver opplæringsdag, og de ga tilbakemeldinger om at de hadde svært stor nytte av kurset. For det andre kom man til den innsikten at det var hos de ansatte nøkkelen til god samhandling på mottaket lå. Det er de ansatte som representerer stabilitet på mottaket og det er de som legger grunnlaget for den kulturen som utvikles og hva som er akseptabel atferd og kommunikasjonspraksis. Nansen Fredsenter vurderte det dermed dit hen at det var de ansatte som best kunne overføre kunnskapen om god kommunikasjon og konflikthåndtering til beboerne, også etter at kurset var avsluttet. Kursets dreining ble dermed mot en styrking av ansattrollen.

Ved at deltakerne på kurset sitter sammen og reflekterer rundt egne opplevelser, synspunkter og erfaringer fra jobben gjennomgår de en gjensidig deling av erfaringer som er utgangspunktet for utvikling og endringsprosesser. Gjennom dialogen skapes en felles meningshorisont som de kan dra nytte av som kolleger i det daglige arbeidet på mottaket. Dialoger er dynamiske og innebærer både bekreftelse og utvidelse av perspektiv (Aubert og Bakke 2008). Det er nettopp dette de ansatte uttrykker at de har opplevd gjennom kurset. De har fått bekreftet overfor seg selv at mye av det de gjør i arbeidet på mottaket er riktig og viktig, samtidig som de har fått satt sin kunnskap i en kontekst og på den måten utvidet forståelsen av det de holder på med, og hvorfor det de gjør er viktig. Slik vi tolker det har deltakerne gjort den tause kunnskapen sin om til mer eksplisitt kunnskap. Det å få synliggjort og satt ord på den kunnskapen de ansatte har, i refleksjon med hverandre, kan være med å styrke deres rolle som ansatte og bidra til at de blir tryggere i forhold til sin kommunikasjon med beboerne. Refleksjon er en forutsetning for å kunne lære av sine erfaringer. Gjennom opplæringen ble det etablert en ramme for refleksjon og ettertanke som bidro til erfaringslæring hos de ansatte (jfr kap 5.2.1).

Tiller (1999) beskriver fire analytiske stadier i erfaringslæring. Stadiene kan forstås som trinnene i en trapp. Han har lansert det han kaller en "læringstrapp". På det første trinnet prater vi løst om det vi erfarer. På det andre trinnet ordner vi disse erfaringene i forhold til ord og begreper. Vi kategoriserer dem, blant annet ved at vi forsøker å finne intensjonen bak. Det tredje nivået forutsetter en slik kategorisering for her blir våre egne erfaringer koblet sammen med de andres ordnede erfaringer. Når vi befinner oss på det fjerde trinnet knytter vi de koblede erfaringene sammen med relevant teori og forskning på feltet. Erfaringen kan da belyse den generelle teori på feltet, men det kan også tenkes at den teoretiske kunnskapen kan vekke våre erfaringer og skape nye kategorier og koblinger, sier Tiller (ibid:33-34). I praksis vil trinnene overlappe hverandre, men det viktige er at alle trinnene er nødvendige. Praten mellom kollegaer, på pauserommet og i gangen, er en viktig forutsetning for erfaringslæring. Men prosessen må ikke stoppe opp med det. En må fortsette de andre trinnene for at erfaringene skal kunne bidra til læring. Gjennom prosjektet til Nansen Freds-

senter har de ansatte fått mulighet til å gå de nødvendige trinnene i læringstrappa. De har fått delt erfaringer med hverandre og belyst disse fra ulike synsvinkler, for deretter å sortere erfaringene ut fra relevante teorier og begreper som igjen har gitt økt innsikt i egne holdninger, egen atferd. Dette ble godt illustrert i "bokhylle-analogien" som en av informantene brukte for å beskrive hva han hadde lært (jfr kap 5.2.1).

Prosjektet har tydeliggjort behovet for å legge til rette for en refleksjonsarena for de ansatte ved mottaket. Ansatte som jobber i mottak for enslige mindreårige har ekstra krav på seg til å følge opp beboerne, men de får liten veiledning i hvordan det skal gjøres i det daglige. De står overfor mange dilemmaer der de mangler den nødvendige profesjonelle verktøykassa. Gjennom prosjektet "Trygghet i uvissheten" har Nansen Fredssenter prøvd ut en læringsmodell som tar deltakernes forutsetninger og behov på alvor. Tilbakemeldingene fra deltakerne viser at det er et reelt behov for denne typen opplæring. Dersom målet er å styrke de ansattes rolle gjennom kunnskap og kompetanse, er det å investere i denne typen opplæring på sikt mer effektivt enn korte times- og dagskurs som tilbys en og en av de ansatte.

6 Prosessen underveis: Organiseringen og dens betydning for måloppnåelse

Nansen Fredssenter ønsket å finne ut om opplæring i kommunikasjon og konflikthåndtering over en lengre tidsperiode kunne styrke samhandlingskompetansen til beboere og ansatte på mottaket og dessuten tilføre beboerne universell kunnskap mens de venter. Prosjektperioden har vært benyttet til å prøve forskjellige tilnærminger og samle erfaring. I de foregående kapitlene har vi presentert deltakernes opplevelser og erfaringer med kurset. I dette kapitlet skal vi se nærmere på selve organiseringen av prosjektet, og hvordan organiseringen har hatt betydning for måloppnåelsen. Kapitlet er basert på erfaringene til prosjektlederen, samt de vurderinger Østlandsforskning har gjort i forhold til organiseringen av prosjektet.

I denne gjennomgangen har vi funnet det hensiktsmessig å benytte oss av Bjørndal og Liebergs *didaktiske relasjonsmodell* for å drøfte hvordan de ulike didaktiske elementene i prosjektet kan ha spilt inn på hverandre i forhold til både gjennomføring og resultater. Den didaktiske relasjonsmodellen er en kjent og benyttet modell for planlegging, analyse og vurdering av undervisning. Modellen er formet slik at den tar hensyn til at både planlegging og gjennomføring av undervisning er en dynamisk prosess som omhandler noen sentrale didaktiske kategorier (Ulstrup-Engelsen 2003): formål, mål, innhold, arbeidsmåter, deltakerforutsetninger, rammefaktorer og evaluering. De didaktiske kategoriene synliggjør at det er mange forhold som skal overveies når man planlegger undervisning. Strekene mellom dem viser at de står i et avhengighetsforhold til hverandre. Endringer på ett nivå, får følger på et annet. Modellen kalles derfor en systemmodell. Se vedlegg 2 for en illustrasjon av modellen.

6.1 Formål og mål

Nansen Fredssenter har satt noen overordnede mål for prosjektet og hva de ønsker at opplæringen av ansatte og beboere skal føre til. Dette er kursets formål, som er formulert på følgende måte:

- *Å forebygge konflikter gjennom trening i kommunikasjon og konflikthåndtering*
- *Å øke demokratiforståelsen gjennom refleksjoner rundt konfliktene i asylsøkernes hjemland*
- *Å styrke handlingskompetansen i kommunikasjon og dialog hos de ansatte på mottak*

Som vi ser dreier formålet seg om å forebygge konflikt, øke demokratiforståelsen hos beboerne og styrke handlingskompetansen i kommunikasjon og dialog hos de ansatte. Måten de ønsker å gjøre det på, er gjennom trening i kommunikasjon og konflikthåndtering, samt ved å sette i gang refleksjon hos deltakerne. Utover dette er det ikke satt opp noen spesifikke læringsmål for deltakerne i kurset. Årsaken til at det ikke er formulert konkrete læringsmål for de to målgruppene, kan ha flere årsaker. For det første må det tas i betraktning at dette er et pilotprosjekt med en utprøvende form, der det var lagt opp til at man skulle prøve seg fram og gjøre justeringer underveis. Dels kan dette henge sammen med at kurslederen ikke kjente til målgruppens læreforutsetninger på forhånd i og med at målgruppen ble en annen etter at man måtte bytte asylmottak. Samtidig er kurset basert på en prosessorientert tilnærming der noe av poenget er at "veien blir til mens man går" i lys av hva deltakerne bringer inn i prosessen. I stedet for spesifikke læremål, kan man da heller sette opp temaer som en ønsker å få belyst og som en ønsker at deltakerne skal få innsikt i, i løpet av kursperioden. Nansen Fredssenter har satt opp en slik liste over temaer som kurslederen ønsket å drøfte på hver av samlingene (Se vedlegg 1).

Spørsmålet en må stille seg, er om det er en sammenheng mellom målene, eller temaene som er bestemt, og det deltakerne er i stand til å lære i løpet av tiden som er satt av til kurset. Her må vi altså se på om ambisjonsnivået er realistisk i forhold til deltakernes læreforutsetninger og rammefaktorene.

6.2 Rammefaktorer

Under beskrivelsen av rammefaktorer vil vi skille mellom ytre og indre rammefaktorer. Ytre faktorer er de som gjelder planleggingen og implementeringen av hele prosjektet og indre faktorer er de som setter rammer for selve opplæringen.

Ytre faktorer

Når det gjelder de ytre faktorene som påvirket selve kurset, vil vi spesielt peke på hvordan prosjektet ble forankret i oppstartsfasen og hvilke konsekvenser dette ser ut til å ha fått for prosjektet. Som beskrevet tidligere, startet prosjektet i utgangspunktet opp ved et annet mottak der Nansen Fredssenter hadde jobbet tett sammen med mottaksledelsen som selv var med som deltaker på kurset. Da det ble nødvendig å finne et nytt mottak for å gjennomføre prosjektet, ble det av ulike årsaker, blant annet tidmessige, ikke jobbet like mye med å sette lederen på det nye mottaket inn i prosjektet, selv om informasjonen om prosjektet ut til de ansatte ble overlatt til lederen. Det ble bestemt at kurset skulle være frivillig for de ansatte og de som ønsket å delta skrev seg opp på en liste. I utgangspunktet var det ca 14 ansatte som hadde meldt sin interesse, av dem møtte syv stykker opp til første kursdag. Dessverre skulle frafallet etter hvert bli enda større og deltakerne bestod etter hvert av en kjernegruppe på fire som deltok på alle kursdagene, med noen flere som kom og gikk. En faktor som ser ut til å ha hatt stor betydning for det store frafallet, er at de ansatte jobber turnus. Kurset foregikk på dagtid mellom 10.00-14.00 og det var umulig å få det til slik at de ansatte jobbet innenfor denne tiden hver gang kurset var satt opp. De ansatte som deltok på kurset mente selv at dette var hovedårsaken til at ikke flere var med. Slik vi ser det ville en sterkere forankring, ikke bare hos

ledelsen på mottaket, men også hos driftsoperatøren kunne ført til bedre rammefaktorer i forhold til tilretteleggingen av kurset. Vi antar at dette ville hatt påvirkning på antall deltakere blant de ansatte, som igjen ville kunne gi en større effekt av kurset på organisasjonsnivå. For å få til dette ser vi at det hadde vært ideelt å inngå en avtale der det ble satt av tid til kurset for de ansatte innenfor arbeidstiden, eventuelt at de ansatte kunne få en form for kompensasjon for den tiden de benyttet til å delta på kurset. Dette ville slik vi ser det tilført kurset enda mer legitimitet og kunne dermed ført til større effekt blant de ansatte på mottaket. Slik situasjonen var nå, brukte deltakerne av sin egen fritid for å være med på kurset. Det er en god attest til Nansen Fredssenter, men det gir ikke nødvendigvis en spredning av læringseffekten innover i organisasjonen.

Når det gjelder kurset for beboerne, hadde prosjektlederen et tett samarbeid med informasjonsansvarlig på mottaket, som i tillegg er informasjonsansvarlig på flere asylmottak med samme driftsoperatør. Informasjonsansvarlig hadde snakket med deltakerne om kurset på forhånd. I tillegg deltok hun på de fleste samlingene og var dermed med på å skape trygge rammer for deltakerne. I en samtale med informasjonsansvarlig etter at prosjektet var avsluttet, fortalte hun at hun hadde lært mye av å delta på samlingene sammen med beboerne, noe som har ført til at hun nå har lagt om informasjonen og måten å presentere dette på for asylsøkerne hun jobber med. Samarbeidet med informasjonsansvarlig, som her representerer driftsoperatøren og dermed er i kontakt både med ledere, ansatte og beboere på flere mottak, kan dermed få betydning for spredningen av Nansen Fredssenters intensjon med kurset og måten å arbeide med temaene kommunikasjon og konflikthåndtering.

Indre faktorer

Under dette punktet vil vi se på fire forhold som kan ha hatt betydning for gjennomføringen av opplæringen; tid, gruppestørrelse, gruppesammensetning og bruk av tolk.

Tid

Spørsmålet når det gjelder tid dreier seg både om lengden på samlingene og om tidsrommet opplæringen strekker seg over er tilstrekkelig i forhold til deltakernes måloppnåelse. For beboerne var kurset lagt opp med fem samlinger for hver av de to beboergruppene. Beboerne som deltok hadde fri fra voksenopplæringa den dagen kurset foregikk. Det ble gjennomført en samling en gang i måneden som varte fra 09.00-14.00. Kurset for de ansatte var lagt opp på samme måte, men dette kurset strakk seg over ti samlinger.

Når det gjelder lengden på samlingene, så vi blant annet at noen av beboerne syntes at de var for lange. Dette kan igjen knyttes til deltakerforutsetninger, da vi så at beboerne av ulike årsaker hadde vanskeligheter med å holde på konsentrasjonen i de fem timene kurset holdt på. Det var selvfølgelig lagt inn flere pauser i løpet av samlingen, men det må likevel vurderes om dette kan virke for lenge. Dette bør vurderes i lys av innholdet i kurset og om det er mulig å skjære ned på noe uten at kvaliteten blir forringet. De ansatte derimot satte pris på at de fikk bruke såpass med tid sammen.

Når det gjelder tidsrommet kurset varte i forhold til deltakernes måloppnåelse, hadde Nansen Fredssenter allerede gjort seg den erfaringen at det å bare holde ett tretimers kurs, som tok opp temaer som kan være konfronterende i forhold til deltakernes holdninger og verdier, var problema-

tisk. Det var derfor et poeng for prosjektlederen å la kurset gå over et lengre tidsrom slik at deltakerne kunne få muligheten til å bruke tid på å fordøye innholdet og komme tilbake og reflektere videre i fellesskapet.

Det er vanskelig å si om fem samlinger var nok for beboerne i forhold til ønsket om å bedre kommunikasjonen på mottaket og minske konfliktnivået. Som deltakerne selv påpekte, er dette noe som det må jobbes kontinuerlig med. Kurslederen selv var noe usikker på hvor mye beboerne hadde lært fra kurset. Informasjonsansvarlig derimot mente å ha merket en tydelig endring hos beboerne i måten de snakket sammen på under hennes undervisning på mottaket. Det man i alle fall med sikkerhet kan si, er at fordi en del av innholdet og arbeidsmetodene i kurset har blitt en del av informasjonsopplæringen på mottaket, vil beboerne ha mulighet til å jobbe videre med temaene.

Som beskrevet tidligere ble det etter en tid tydelig for prosjektlederen at hovedfokuset skulle ligge på de ansatte. Årsaken til dette var som sagt at vi fikk en forståelse av at det var de ansatte som var nøkkelen til varig endring på mottaket. Kurset ble både ut i fra dette, og etter eget ønske fra de ansatte, utvidet fra fem til ti samlinger.

Gruppestørrelse

Til å være en dialogbasert undervisningsform kan det se ut til at en gruppe på 14 beboere var litt i største laget. Med en slik undervisningsform er det viktig at gruppen er liten nok til at alle får bidra. Store grupper gjør at noen melder seg ut og dialogen går mellom noen få. En gruppestørrelse på 6-8 deltakere viser seg å være det ideelle, selv om praksis ofte er 10-12 deltakere (Tiberius 1996, Exley & Dennick 2004). Mindre grupper er enklere å fasilitere, og man får større grad av spontan deltakelse (Jaques 2000). Små grupper gjør det også enklere for kurslederen å "overvåke" gruppen og få innsikt i hva den enkelte kan. Som prosjektlederen selv skriver i kapittel 3, så er fasilitators oppgave å se og lytte aktivt til den enkelte i gruppen. med så mange deltakere i tillegg til andre "forstyrrende" faktorer, for eksempel tolkesituasjonen, kan dette fort bli for krevende for en kursleder alene.

I et kurs for asylsøkere må en ta hensyn til at dialogen går saktere på grunn av behovet for å benytte tolk, noe som også skaper utfordringer i forhold til at alle skal få mulighet til å bidra. En kunne vurdert om det hadde vært hensiktsmessig å dele gruppene inn etter språklig tilhørighet, slik at man ikke hadde hatt behov for mer enn en tolk i gruppa. Dette må igjen vurderes opp mot hvilken gruppesammensetning man ønsker. Hvis kursets formål og mål medfører at det er viktig med en blanding av deltakere fra forskjellige land, er det ikke sikkert at det er mulig å dele inn deltakere på denne måten.

Når det gjelder gruppestørrelsen på kurset til de ansatte, kan man si at den i starten var ideell da de var sju deltakere. Etter hvert ble gruppen enda mindre, hovedsakelig bare fire deltakere som var med på alle samlingene. Deltakerne selv opplevde dette som en fordel fordi de alle ble viet mye oppmerksomhet og det ble et trygt gruppeklima hvor alle kunne dele sine tanker, også om personlige forhold. Som nevnt i avsnittet om ytre rammefaktorer kan likevel ikke dette sies å være ideelt med tanke på effekten av kurset på organisasjonsnivå. En mulig løsning i en videreutvikling av

kurset kunne være å ha flere kurs med 6-8 ansatte på hver gruppe på ulike dager. Dette kunne gitt de ansatte flere valgmuligheter også i forhold til tidspunkt.

Gruppesammensetning

Beboergruppen var en svært sammensatt gruppe, der deltakerne hadde forskjellig etnisk bakgrunn, ulik grad av utdanning (noen var analfabeter) og selvfølgelig med forskjellige livshistorier, når det gjelder familiebakgrunn, flukthistorien og ikke minst mulighet for å få opphold i Norge. I samtale med prosjektlederen underveis i prosjektet fortalte hun at hun var overrasket over den gode tilbakemeldingen fra beboerne. Hun opplevde at beboergruppen til tider var en vanskelig gruppe å jobbe med fordi de kunne opptre svært utfordrende overfor henne og tolkene. Det viste seg å være vanskelig å motivere deltakerne til å være mentalt til stede, enten fordi de hadde store konsentrasjonsvansker, eller fordi temaet var for krevende. I tillegg kunne stemningen i gruppen forandre seg fra den ene samlingen til den andre, på grunn av avslag på en asylsøknad, beskjed om bosetting eller andre drastiske forandringer i deltakernes livssituasjon. En slik gruppesammensetning stiller høye krav til fleksibilitet og tilpassningsdyktighet fra kurslederen. En må være bevisst på at uforutsette hendelser kan føre til at deltakerne har behov for å snakke om noe annet enn det som var planen, før de kan konsentrere seg om dagens tema. Som beskrevet i avsnittet over, kunne denne oppgaven vært enklere for kurslederen om gruppen hadde vært noe mindre slik at hver enkelt deltaker kunne fått større oppmerksomhet. Slik det var nå tenderte det til at de som var mest utfordrende ble viet mest oppmerksomhet.

Ansattgruppen hadde også en heterogen sammensetning. Deltakerne hadde ulik erfarings- og utdanningsbakgrunn, ulik alder, kjønn og etnisk bakgrunn. Det at de ansatte jobbet skift betydde at de ikke kjente hverandre så godt og dermed ikke var like trygge på hverandre som den første gruppen. Kurslederen benyttet mye tid på å skape et trygt gruppeklime. Under samtale med kurslederen underveis i prosessen ga hun uttrykk for at hun var bekymret for at deltakerne ikke følte seg trygge på hverandre fordi de, ut i fra hennes opplevelse, til tider var stille. Men som vi har sett i det foregående kapitlet hadde deltakerne selv en helt annen oppfatning. De la spesielt vekt på at de som gruppe hadde stor tillit til hverandre og at det at man hadde brukt tid på å skape denne tryggheten betydde mye for deres læring. Som tidligere nevnt måtte deltakerne bruke noe tid for å venne seg til den dialogbaserte måten å lære på, som ble benyttet i kurset. Deltakerne kan ha hatt en forforståelse om at det er kurslederens oppgave å "lære bort" til dem, ikke at de selv skal være aktive. Det at kurslederen "tåler" stillhet og lar deltakerne bruke tid, synes å være viktig inntil de får grep om at de selv skal være viktige bidragsytere i læringsprosessen.

Bruk av tolk

Vi har allerede vært inne på hvordan tolkesituasjonen gjorde at samtalene mellom deltakerne og kursleder gikk svært langsomt. Dette krever mye av deltakerne som både må vise tålmodighet samtidig som det krever konsentrasjon for å holde tråden i samtalen. Kurslederen fortalte at dette innimellom førte til at enkelte utnyttet situasjonen for å bråke eller komme med uhensiktsmessige kommentarer. Her vil vi igjen påpeke at det er viktig å tenke på gruppestørrelse.

6.3 Deltakerforutsetninger

Når en skal planlegge en opplæring er det hensiktsmessig å tenke gjennom og eventuelt kartlegge deltakernes læreforutsetninger med tanke på hva de kan fra før, hva deltakerne er interessert i, hva slags arbeidsmåter de er vant til og om de har spesielle utfordringer i forhold til opplæringen. Nansen Fredssenter hadde, på grunn av raskt skifte av målgruppe fra det ene mottaket til det andre, ikke mulighet til å gjøre en grundig kartlegging av den nye målgruppen bestående av enslige mindreårige. Kurset var derfor basert på erfaringer med voksne asylsøkere som målgruppe, men Nansen Fredssenter har også tidligere erfaring med å undervise ungdom. Prosjektlederen gjorde en del erfaringer underveis i opplæringen med de enslige mindreårige, som det vil være viktig å ta hensyn til ved en videreutvikling av kurs rettet mot denne målgruppen.

Det viste seg at det var store forskjeller på hva beboerne hadde med seg av erfaringer. Dette kunne i følge prosjektlederen komme til uttrykk i forhold til hvordan de forholdt seg til temaer knyttet til deres egne holdninger og verdier. Det var også stor variasjon i beboernes tidligere skolegang. Informasjonsansvarlig fortalte at hun hadde gjennomført en egeninitiert kartlegging blant beboerne på mottaket der hun fant at så mange som 75% var delvis eller helt analfabeter. Dette vil antakelig ha den konsekvens at mange ikke er vant til å sitte rolig ved en pult eller i en sirkel og lytte til en som underviser. Arbeidsmetodene i dette kurset var antakelig også noe forskjellig fra hva beboerne var vant til fra voksenopplæringa. Vi fikk antydninger om dette i tilbakemeldingene fra beboerne selv. Som vi så i kapittel 5, fortalte en beboer at de hadde måtte bli kjent med de ulike måtene å jobbe på som det var lagt opp til i kurset før de ble komfortable med å delta aktivt og opplevde det som givende.

I tillegg til at man må ta hensyn til at beboerne har ulike læreforutsetninger, må en også ta hensyn til omstendighetene beboerne er i. Flere beboere fortalte at mangel på søvn gjorde dem ukonsentrerte og forhindret dem i å få med seg det som ble formidlet på kurset.

Beboerne som deltok i opplæringen uttrykte at det var lek og mer praktiske oppgaver som fenget dem og fikk dem engasjert i innholdet i kurset.

6.4 Innhold

Når det gjelder hvor vidt innholdet i kurset er formålstjenlig for hensikten med kurset, som er å forebygge konflikt og styrke handlingskompetansen i kommunikasjon, er tilbakemeldingene fra både beboere og ansatte at de opplever innholdet som relevant. I kapittel 5 så vi at beboerne tilsluttet seg hensikten med kurset og at de opplevde at det var en sammenheng mellom de ulike temaene og oppbygningen av kurset. De ansatte opplevde at de selv fikk være med å sette agendaen for innholdet i kurset, noe de opplevde som selvutviklende og positivt i den forstand at de ved å bli mer reflekterte mente at de kunne gjøre en bedre jobb.

I forhold til beboerne kan det likevel se ut til at innholdet kunne vært bedre tilpasset målgruppen, i og med at noe av det teoretiske stoffet i følge prosjektlederen til tider var for vanskelig for enkelte. Det blir viktig å knytte fagstoffet til erfaringer i beboernes hverdag, slik at de lettere kan relatere seg til fagstoffet.

Ut over deltakerne og prosjektleders tilbakemeldinger har ikke Østlandsforskning vurdert innholdet i kurset.

6.5 Arbeidsmåter

Valg av arbeidsmåter bør knyttes både til deltakernes læreforutsetninger, rammefaktorer og kursets målsetting. Begge kursene (for beboere og ansatte) kan beskrives som smågruppeundervisning (Tiberius 1996). Som kurslederen beskrev i kapittel 3 har hun hatt et ønske om å skape en gruppesituasjon hvor deltakerne føler seg trygge nok til å kunne gå inn i sine holdninger og verdier, der den enkelte vil oppleve å bli hørt og sett og å gi de ansatte rom til å reflektere over sin profesjonelle praksis.

For å få til god gruppeundervisning, må kurslederen være våken og bevisst på hvilken rolle hun skal ta, gitt *hvilken gruppe* hun har med å gjøre og *hva slags oppdrag* som skal løses av deltakerne i gruppa (Exley & Dennick 2004). Kurslederens rolle ble forskjellig i de to kursene. I kurset for beboerne vekslet kursledernes rolle mellom å være bare fortellende, og til å ha partier hvor hun varierte mellom å være fortellende og sentrert mot deltakeraktivitet.

Utdrag fra observasjonen vist i tekstboksen nedenfor kan illustrere denne arbeidsformen:

Beskrivelse av gangen i undervisningen. Første økt i første samling for beboere:

1. Kursleder introduserer et tema og gjør en begrepsavklaring.
2. Kursleder inviterer beboerne til å delta aktivt ved å stille spørsmål - hva legger dere i dette begrepet?
3. Deltakerne responderer med å skrive sine tanker på en lapp og feste på tavla.
4. Den enkelte forteller om sin hva han/hun har skrevet på sin lapp og fellesskapet snakker om det som kommer opp.
5. Kursleder trekker sammen tråder, presiserer viktige forhold fra teori eller erfaring og stiller nye åpne spørsmål.

Mål: Å skape refleksjon hos den enkelte deltaker. Dette gjøres ved at de blir stilt åpne spørsmål som det ikke finnes et entydig svar på. Kurslederen viser en holdning om at alle bidrag er velkomne. Formen legger opp til at deltakerne får utvidet sin forståelse både ved selv å reflektere og ved å lytte til andres refleksjoner.

Som vist i kapittel 5.1 fortalte beboerne at det var kjedelig i de partier der kurslederen selv var mye aktiv. Med kjedelig tolker vi det som at det var vanskelig for dem å holde fokus. I partier der kurslederen stilte såkalte "Sokratiske spørsmål" for å aktivere deltakerne hendte det at det var noen få beboere som styrte dialogen og at den da gikk mellom kurslederen og den enkelte beboer. I eksempelet over sørger imidlertid kurslederen for at alle deltakerne får komme til orde fordi hun aktiviserer alle samtidig ved at de skal skrive ned tankene sine. Etterpå får alle delta i hverandres refleksjon ved at hver enkelt forteller hvorfor de har skrevet det de har skrevet på lappen sin.

I tillegg til denne metoden, benyttet kurslederen ulike øvelser/leker for å aktivere deltakerne. Slik vi ser det er dette en arbeidsform som er godt tilpasset målgruppen fordi det ikke krever at deltakerne har spesiell kompetanse, det gir deltakerne erfaringslæring ved at de får prøvd ut ting de har snakket om i praksis, og som oftest kan man klare å gjennomføre disse øvelsene uten å benytte tolk, noe som gjør at deltakerne kommer hverandre nærmere.

Kurset med de ansatte utviklet seg etter hvert til en situasjon som bar mer preg av en samtaleprosess enn kursing i kommunikasjon og konflikthåndtering. Dette fordi kurslederen la opp til en rolle der hun som prosessleder bistod deltakerne til å komme fram til ny innsikt og læring. Hennes oppgave var å legge til rette for et trygt læringsmiljø, strukturere situasjonen, gi eksempler og bidra med seg selv og sin kompetanse som fagperson. Og i tillegg støtte, lytte, svare og oppmuntre deltakerne. Tilbakemeldingene fra deltakerne viser at denne arbeidsmetoden var en viktig suksessfaktor som bidro til at de ansatte var svært fornøye med kurset og har opplevd at de har utviklet seg både som profesjonelle og som personer. Det kan se ut til at denne prosessorienterte arbeidsmåten har gitt deltakerne et eierforhold til kurset, der det er de selv som har vært med på å sette agendaen for hva det skal snakkes om. Dette er i tråd med hva man vet om voksnes læring, nemlig at voksne lærer lettere dersom de kan være aktive og påvirke sin egen læreprosess (Halland 2000).

6.6 Avsluttende kommentarer

Gjennom prosjektet "Trygghet i uvissheten" har Nansen Fredssenter prøvd ut en læringsmodell som tar deltakernes forutsetninger og behov på alvor. Tilbakemeldingene fra deltakerne viser at det er et reelt behov for denne typen opplæring. Beboerne forteller at de føler seg sett og hørt, og at innholdet i det de lærer er noe de vil få bruk for videre i sine liv. Tittelen "Trygghet i uvissheten" skulle spille på beboernes behov for trygghet i situasjonen de er i på mottaket. I løpet av prosjektperioden viste det seg at tittelen like gjerne kunne hensepeile på de ansatte og deres behov for trygghet i rollen som mottaksansatt. Slik vi ser det, og dersom målet er å styrke de ansattes rolle gjennom kunnskap og kompetanse, er det å investere i denne typen opplæring på sikt mer effektivt enn korte dagskurs som tilbys en og en av de ansatte.

I løpet av prosjektperioden har Nansen Fredssenter samlet viktige erfaringer med hensyn til både organisering og gjennomføring av opplæring i kommunikasjon og konflikthåndtering på asylmottak. Som beskrevet i dette notatet vil det i en videreføring av prosjektet være viktig å gjøre et grundig forarbeid med forankring av kurset i alle ledd, fra UDI til driftsoperatør og mottaksledelsen. Dette vil kunne sikre både større spredning og varig effekt av opplæringen. Når det gjelder

selve opplæringen er det viktig å ta hensyn til målgruppens varierende læreforutsetninger. Erfaringene viser at gruppestørrelse og tolkesituasjon er rammefaktorer som påvirker læringsutbyttet. I en videreføring bør det vurderes å prioritere mindre grupper, noe som antakelig vil kreve økte økonomiske rammer. Tilbakemeldingene fra beboerne viser at det er konkrete øvelser der man knytter teori til beboernes egne erfaringer som fungerer best, fordi det å være aktiv tar oppmerksomheten bort fra egne problemer, mens det å lytte er mer krevende når det er "kaos" i hodet. Prossessorientert metode synes å være fruktbar for begge målgrupper fordi deltakerne kan bruke seg selv aktivt og få satt ord på egne tanker og erfaringer.

Referanser

Aubert, A og Bakke, I. (2008) ”Utvikling av relasjonskompetanse- Nøkler til forståelse og rom for læring”. Gyldendal norsk forlag AS

Berg, B., Lauritsen, K., Meyer, M., A., Neymayer, S., M., Tingvold, L., & Sveaass, N. (2.oppl. 2009) ”Det hainnle om å leve”. Tiltak for å bedre psykisk helse for beboere i asylmottak. Trondheim: NTNU Samfunnsforskning AS, Avdeling for mangfold og inkludering

Dhal, S. (1996) ”Hvordan takle egne reaksjoner og forebygge utbrenthet i arbeid med flyktninger”. Linjer 6 (2), 8-11.

Dewey, J.(1916) “ *Democracy and Education. An introduction to the Philosophy of Education*”. New York: Macmillian Company

Eide, T.H & Johansen, V. (2007): *Jakten på arbeidsgleden i ungdomsbedriften. Resultater fra følgeevaluering av prosjektet. ØF-rapport 09/2007*

Eidsvåg, I. (2004) “*Menneske først!*” Utdanningsdirektoratet:
http://www.udir.no/Upload/Forsiden/5/menneske_forst!.pdf

Goffman, Erving (1961) “*Asylums. Essays on the social situation of mental patients and other inmates*”. NewYork: Anchor Press.

Gugel, G.(2008) I boken ”*Friedenspädagogik, Grundlagen, Praxisansätze und Perspektiven*” Hamburg

Halland, G. (2000) ”*Voksenpedagogikk*” NKI Forlaget

Huseby, H. G. (2008) ”*Mellom barken og veden. En antropologisk studie av ansatte ved to norske asylmottak og deres håndtering av ulike rolleforventninger*”. Masteroppgave. Institutt for sosialantropologi. Universitetet i Bergen

Knudsen, John Chr. (1986) ”*Flyktninger og Livsløp*”. Bergen: Statens flyktningsekretariat.

- Kolb, David A. (1984) "*Experiential learning: experience as the source of learning and development*" Englewood Cliffs, N.J.:Prentice-Hall.
- Lauritsen, K og Berg, B. (1999) "*Mellom håp og lengsel – å leve i asylmottak*". Trondheim: SINTEF.
- Lewin, K. (1951) "*Field theory in social sciences.*" New York: Harper & Row.
- Nonaka, I og Takeuchi, H. (1995). "*The knowledge-creating company: how Japanese companies create the dynamics of Innovation*". New York: Oxford University Press.
- NOU rapport (2011) " I velferdsstatens venterom"
- Nygren, P. (1997) "*Profesjonelt barnevern som barneomsorg – fra teori til verktøy*". Oslo: Ad Notam Gyldendal A/S
- Revans, R.W. (1982) "*The Origins and Growth of Action Learning*". Bromley: Chartwell-Bratt Ltd.
- Revans, R. W. (1984) "*The Sequence of Managerial Achievement*" Bradford: MCB University Press
- Solheim, J. (1990) "*Her har du ditt liv: Asylsøker mottaket som sosialt system*".(Rapport 9/90). Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet.
- Sveaass, N., og Hauff, E. (red.) (1997) "*Flukt og fremtid. Psykososialt arbeid og terapi med flyktninger*". Oslo: Ad Notam Gyldendal.
- Tiller, T. (1999) "*Aksjonslæring: forskende partnerskap i skolen*". Høyskoleforlaget
- UDI, (2000, november) "*Faglige retningslinjer for arbeidet med enslige mindreårige asylsøkere i statlig mottak*". Hentet 14. juni 2011
- Van der Veer, G. (1994) "*Rådgivning og terapi med flyktninger. Psykologiske problemer hos ofre for krig, tortur og undertrykkelse*". Oslo: Ad Notam Gyldendal AS.
- Wibeck, V. (2000) "*Fokusgrupper. Om fokuserade gruppintervjuer som undersøkingsmetode*". Sverige: Studentlitteratur.
- Wulf, C.(2006) "*Anthropologie kultureller Vielfalt,. Interkulturelle Bildung in Zeiten der Globalisierung*" Bielefeld

Dokumenter:

Driftsreglementet. 2006. Utlendingsdirektoratet.

Stortingsmelding nr.17 (2000-2001) Asyl- og flyktningpolitikken i Norge

Nettsider:

Internett 1: udi.no: <http://www.udi.no/Sentrale-tema/beskyttelse/Asylsokere-og-flyktninger/Enslige-mindrearige-asylsokere/> hentet 9/11-2011

Vedlegg 1

Framstilling av gangen i opplæringen.⁴

1. *samling*

- Bli kjent
- Lage felles regler
- Avklaring av forventningene
- Hva er kommunikasjon – begrepsavklaring
- Deler i kommunikasjonen
- Non-verbal kommunikasjon

2. *samling*

- Rolleavklaring- min rolle som miljøarbeider
- Min rolle – de andre sine roller
- Hvordan opptre som en profesjonell miljøarbeider

3. *samling*

- Den gode og den dårlige samtale- Kommunikasjonstre
- Våre verdier, normer og holdninger
- Kongruent kommunikasjon

4. *samling*

- Tydelig kommunikasjon - du og jeg budskap
- Aktiv lytting

5. *samling*

- Persepsjon
- Observasjon og tolkning

6. *samling*

- Likeverd = Likhet?
- Oss og de andre
- Identitetsforståelse
- Kartlegging av egen identitet

7. *samling*

⁴ Dette viser kun til den tematiske oppbygningen av opplæringen. For en nærmere presentasjon av innhold, teori og øvelser som ble benyttet viser vi til veilederen som er utviklet av Nansen Fredssenter på bakgrunn av dette prosjektet. Veilederen gir en detaljert innføring og instruksjon til hvordan opplæringer i kommunikasjon og konflikthåndtering kan gjennomføres blant ansatte og beboere på et asylmottak.

- Hva er kultur?
- Kulturforståelse
- Allmenn eller kulturbetinget atferd

8. *samling*

- Hva er en konflikt?
- Stadiene i en konfliktsituasjon
- Konfliktkartlegging

9. *samling*

- Konfliktanalyse
- Konflikthåndtering
- Dialog som et redskap for konflikthåndteringen

10. *samling*

- Oppsummering av hele kurset
- Gjennomgang av alle temaene som hadde blitt gjennomgått
- Evaluering

Samlingene for beboergruppen

1. *samling*

- Etableringen av gruppen
- Forventninger og samværsregler
- Hva er kommunikasjon – begrepsavklaring
- Non- verbal kommunikasjon

2. *samling*

- Verbal kommunikasjon
- Verdier og normer

3. *samling*

- Persepsjon
- Observasjon og tolkning
- Lytting

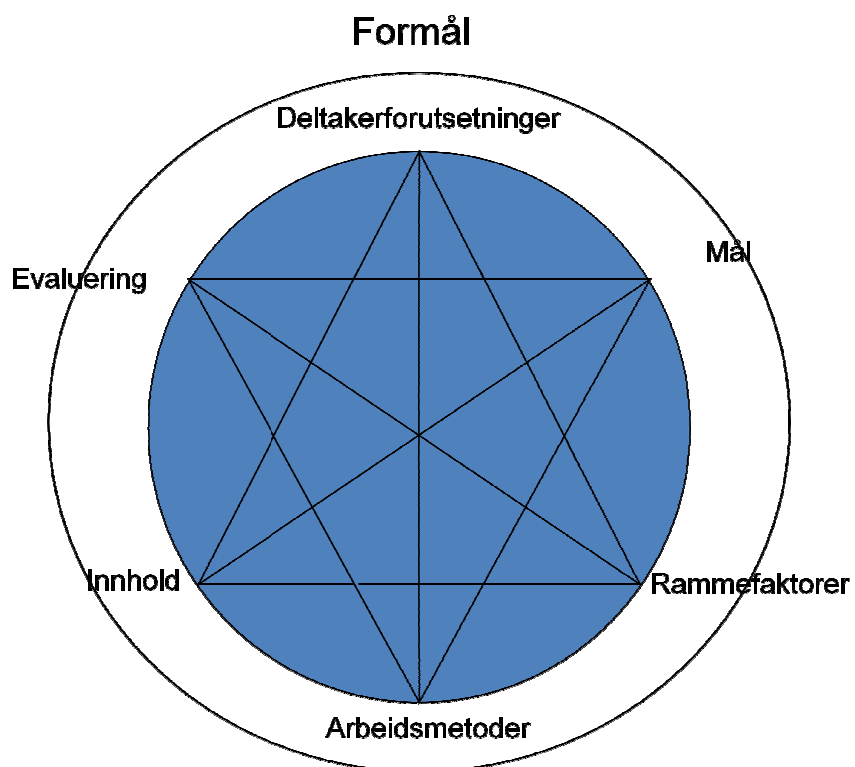
4. *samling*

- Hva er identitet?
- Identitetskartlegging
- Identitet som årsak til konflikt

5. *samling*

- Hva er en konflikt
- Positive og negative sider i en konflikt
- Konfliktspiral
- Konfliktkartlegging
- Konflikthåndtering
- Evaluering av kurset

Vedlegg 2



Didaktisk relasjonsmodell (Ulstrup Engelsen 2003)

Kommunikasjon og konflikthåndtering

Følgeevaluering av prosjektet "Trygghet i uvissheten – fredsundervisning ved norske asylmottak"

Nansen Fredssenters prosjektet "Trygghet i uvissheten -fredsundervisning ved norske asylmottak" har omfattet en dialogbasert opplæring i temaer som kommunikasjon, identitetsforståelse, konflikt og konflikthåndtering. Prosjektets målgruppe har vært beboere og ansatte i asylmottak. Østlandsforskning fikk høsten 2010 oppdraget med å følgeevaluere prosjektet og har fulgt prosessen fram til juni 2011. Hensikten med følgeevalueringen har vært å fange opp hvilken påvirkning undervisningen har hatt på beboere og ansatte ved mottaket, og gjennom prosessen bidra til å gjøre undervisningen best mulig tilpasset målgruppen.

ØF-Notat nr.: 16/2011

ISSN nr.: 0808-4653