

Kirsten Lauritsen og Berit Berg



Med kurs for tverrkulturell kompetanse

HORDALANDSMODELLEN

Utgitt i 2004 av:
Hordaland fylkeskommune
Personalavdelinga
Postboks 7900
5020 Bergen

Grafisk produksjon og design ved:
Holberg Grafisk AS
Nina Skauge Kommunikasjon



Innhold

Om utarbeidelsen av håndboka.....	7
Forord.....	8

Del I



1 Bakteppe	10
Kompetanseoppbygging i tverrkulturell forståelse.....	14
Politikk for et flerkulturelt samfunn.....	16
Fra konflikt til handling.....	19
Fra idé til prosjekt.....	20



2 De gode grepene:	
Organisering, forankring og skreddersøm	22
Organisering.....	26
Finansiering.....	27
Hva slags tiltak er det behov for?.....	28
Forankring i ledelsen.....	30
Motivering av ledere og mellomledere - de gode argumentene.....	32
Å rekruttere deltakere.....	36
Skreddersøm og lokale tilpasninger.....	38
Hva ønsker de ansatte?.....	40
Prosess- ikke happening.....	44



3 De gode grepene:	
Skreddersydde basiskurs	46
Rammene rundt kurset.....	49
Lokalisering.....	49
Å finne gode formidlere.....	50
Hvem skal delta.....	51



Hva tilbyr basiskursene?.....	53
Kunnskaper.....	53
Holdningsbearbeiding.....	55
Redskaper i kommunikasjonen.....	58
Pedagogiske forutsetninger.....	59
Den røde tråd i kurset.....	60
Metodiske grep.....	61
4 Ringer i vann	66
Kursevaluering i tilknytning til kurs.....	69
Eksempler på ringvirkninger.....	71
Noen tanker om framtida.....	76

Del II



5 Verdt å vite	80
Basiskurset - innhold og organisering.....	83
Hordalandsmodellen: Eksempel på kursinvitasjon til basiskurs.....	86
Hordalandsmodellen: Eksempel på program for basiskurs.....	88



6 Hvis du vil lære mer	90
Faglitteratur.....	93
Skjønnlitteratur.....	97
Offentlige publikasjoner.....	98
Nyttig på nett.....	100
Prosjekter som kan inspirere.....	101
Tips til videre studier.....	103
Prosjekt Hordalandsmodellen.....	104

Om utarbeidelsen av håndboka

Til grunn for utviklingen av denne boka ligger det et forskningsarbeid utført av forskerne Kirsten Lauritsen og Berit Berg ved SINTEF Teknologiledelse IFIM. Prosjektet har løpt i perioden fra høsten 2003 til våren 2004.

I dette forsknings- og dokumentasjonsprosjektet er det brukt flere metoder, fra kvalitative intervju og dokumentstudier til en kvantitativ spørreskjemaundersøkelse. Arbeidet består av vel førti intervjuer med initiativtakere, medlemmer av styringsgruppe og referansegruppe, forelesere, kursdeltakere og ikke minst prosjektleder. Noen har vi møtt og intervjuet flere ganger.

I tillegg til intervjuene finnes det en god del skriftlig materiale som er produsert i forkant av eller i tilknytning til prosjekt *Hordalandsmodellen* (rapporter, kartlegginger, evalueringer, kursprogrammer, deltakerlister, osv). Dette skriftlige materialet har gitt viktige data til vår forskning. Vi har deltatt på to styringsgruppemøter og en temadag med kursdeltakere, forelesere og prosjektleder. Vi har også hatt møte med sentrale personer i UDI og i prosjektet. I tillegg har forskningsprosjektet gjennomført en spørreundersøkelse blant vel sytti tidligere kursdeltakere.

Forord

Integrering er en prosess som involverer både minoritetene og majoriteten. Det settes i verk tiltak for at minoritetene, og da særlig de som nettopp har kommet til landet, skal bli integrert i det norske samfunnet. Det som har fått mindre fokus, er behov for tiltak rettet mot majoriteten.

Norsk integreringspolitikk bygger på likestillingsprinsippet. Etniske minoriteter skal ha like muligheter, rettigheter og plikter som den øvrige befolkningen. Dette innebærer tilgang til det samme tjenestetilbudet som majoriteten, og at tjenestene er likeverdige.

Regjeringens Handlingsplan mot rasisme og diskriminering (2002-2006) gir UDI oppgaven med å styrke den tverrkulturelle kompetansen i det offentlige tjenesteapparatet for å sikre et likeverdig tjenestetilbud for minoritetene. Hordaland fylkeskommune og Bergen kommune har gjennom egne handlingsprogram tatt utfordringen, og i et felles pilotprosjekt har vi utviklet en modell for hvordan en offentlig virksomhet kan bygge opp intern tverrkulturell kompetanse.

Prosjektet har vært støttet av UDI og VOX/KUP. Utarbeidelsen av denne håndboka er finansiert av KS.

Vi takker alle som har deltatt i prosessen med entusiasme og konstruktivt arbeid, og på denne måten medvirket til et godt resultat. Vi håper at håndboka blir et nyttig verktøy i arbeidet med inkludering av etniske minoriteter i det norske samfunnet, både som brukere av offentlige tjenester og inkludert som ansatte i tjenesteapparat.

Bergen, 23. april 2004

Geir Davidsen
Personaldirektør
Hordaland fylkeskommune

Ågot Himle
Bydelsdirektør
Årstad bydel,
Bergen kommune

Monrad Reigstad
Hovedtillitsvalgt
Fagforbundet Hordaland

Jorun Hermansen
Rådgiver
Utlendingsdirektoratet

Åsbjørn Vetti
Rådgiver
KS-Hordaland

Ellen Hansen
Rådgiver
UDI Regionkontor Vest

Liv Tvilde Laading
Rådgiver/prosjektleder
Hordaland fylkeskommune

Tore Mjelde
Kompetansesjef
Bergen kommune

Sigbjørn Olsnes
Opplæringsleder
Kommunal Kompetanse,
Region Vest

Ragnhild Aasvang
Førstekonsulent
UDI Regionkontor Vest

Del I

Med klars for tvernkulturell kompetanse

Bakteppe

Foto: © Olle Lindstedt / Mira / Samfoto





På under en generasjon har Norge utviklet seg fra å være et relativt homogent samfunn, til et samfunn preget av etnisk mangfold. Med en innvandrerandel på rundt 7 % fordelt på mer enn 200 nasjoner, skaper dette nye utfordringer – og nye muligheter. Vi utfordres på våre holdninger til likhet og forskjellighet, samtidig som vi daglig møter mangfoldets positive sider gjennom nye impulser på de fleste av livets områder.

Denne boka er ment som en inspirasjonskilde og et verktøy for alle som ønsker å øke sin tverrkulturelle kompetanse. Boka tar utgangspunkt i erfaringene fra prosjektet "Hordalandsmodellen. Kompetansebygging i tverrkulturell forståelse". Et viktig siktemål med prosjektet har vært å spre og forankre tverrkulturell forståelse. Hordalandsmodellen har vært en satsing på tverrkulturell kompetanse blant offentlige tjenesteytere i Hordaland fylke. Målsettingen med denne satsingen har vært å utvikle og prøve ut modeller og verktøy for forankring av tverrkulturell forståelse i Hordaland fylkeskommune og Bergen kommune. Viktige delmål har blant annet vært å utvikle:

- modeller for å forankre tverrkulturell kunnskap på arbeidsplassen
- nettverk mellom tjenesteytere
- kursmodeller som kan tilpasses alle profesjonsgrupper
- et springbrett til etter- og videreutdanning

Det mest sentrale virkemidlet er et basiskurs i tverrkulturell kompetanse. I løpet av en fireårsperiode har mer enn 400 personer deltatt i opplæringstiltak, fordelt på 18 basiskurs. I tillegg har det vært avholdt to åpne konferanser med mer enn 300 deltakere. Basiskurset beskrives i sin helhet seinere i boka. Men like viktig som selve basiskursene, er det omfattende arbeidet som gjøres rundt disse kursene. Det handler om å bidra til å sette i gang en rekke små og større prosesser som



til sammen utgjør en tverrkulturell kompetanseheving. I forkant av basiskursene innebærer det et arbeid med forankring, motivering og rekruttering. Det handler om å:

- forankre arbeidet i ledelsen
- motivere ledere og mellomledere og
- rekruttere og motivere ansatte

Et viktig utgangspunkt for arbeidet har vært å dokumentere behovet blant ansatte og tjenestemottakere gjennom å kartlegge spesielle faggruppers behov. Et viktig nøkkelord her er skreddersøm. I etterkant av kursene innebærer prosjektet å sørge for at snøballen som ble satt i gang i forbindelse med basiskursene, fortsetter å rulle. Det innebærer et arbeid med å:

- spre tverrkulturell kompetanse på arbeidsplassene
- etablere nettverk på og mellom ulike arbeidsplasser og
- stimulere ansatte til videre læring og utdanning

En slik kompetansespredning kan ta form av kursdager på arbeidsplassen, mer og mindre formalisert erfaringsutveksling, kollegaveiledning eller mer formell etter- og videreutdanning av varierende omfang. I disse prosessene finnes både de store filosofiske betraktningene og de små diskusjonene. Her er det rom for de praktiske motforestillingene, de moralske pekefingrene og både ildsjelene og bremseklossene. Det er summen av alt dette som er Hordalandsmodellen.



Kompetanseoppbygging i tverrkulturell forståelse

Hvordan har så prosjekt Hordalandsmodellen lyktes i sine målsettinger? Hva vet man om de mer langsiktige virkningene? Har prosjektet bidratt til økt tverrkulturell kompetanse og nettverksbygging? Har man fått til kursmodeller tilpasset ulike yrkesgrupper? Fører satsingen til at flere tar flerkulturell etter- og videreutdanning?

Gjennom evalueringer i tilknytning til kursene er det kommet mange positive tilbakemeldinger. Kursene oppleves som relevante og viktige. Den uavhengige evalueringen som også ligger til grunn for denne boka viser at de skreddersyde basis-kursene i prosjektet, i stor grad har:

- svart til forventningene om innhold
- vært relevante for deltakernes jobb
- hatt en god struktur/organisering

Kursene har i noen grad:

- ført til økt nettverksbygging
- bidratt til holdningsendringer på jobben
- gitt inspirasjon til videreutdanning

På spørsmål om hva deltakerne skulle ønsket at framtidige kurs skulle fokusere på, er det kultur, kommunikasjon og krisehåndtering som topper listen.

Kompetanseheving på dette feltet handler om

systematisk jobbing. Mange kommuner har arrangert kurs og enkeltstående opplæringstiltak. Det unike med Hordalandsmodellen er omfanget og systematikken. Over 400 personer har vært direkte involvert i kompetanseheving i form av basiskurs. Men arbeidet i prosjektet omfatter mye mer og berører langt flere enn de som har deltatt på kurs. I kapittel 4: Ringer i vann, ser vi nærmere på hva arbeidet med å forankre og gjennomføre hele prosjektet har bidratt med i form av tverrkulturell kompetanseheving i vid forstand. La oss bare kort nevne noen stikkord her. En tverrkulturell kompetanseheving kan skape positive ringvirkninger i form av:

- bedre tjenesteyting
- bedre arbeidsmiljø
- økt opplevelse av mestring
- mer systematisk kompetanseutvikling og -utveksling
- etablering av faglige nettverk

Bedre kommunikasjon fører til færre misforståelser, og sakene kan gå raskere gjennom systemet. En tverrkulturell kompetanseheving kan dermed komme til å lønne seg ved at det kan gi mer effektive/kostnadseffektive tjenester.

En slik satsing forutsetter imidlertid at arbeidet er forankret, både organisatorisk og verdime-

bindelse med arbeidet med å motivere ledere, mellomledere og enkeltpersoner til å delta i en utvikling av tverrkulturell kompetanse, har det i Hordaland vært utført et omfattende og systematisk rekrutterings- og motiveringsarbeid. Viktigheten av tverrkulturell kompetanse på arbeidsplassen forankres hos ledere på ulikt nivå gjennom motivering og bearbeiding både ved formelle henvendelser og personlig mobilisering. Både i forberedelsesarbeidet og i etterarbeidet inngår det en kartlegging av tverrkulturell kompetanse på arbeidsplassene kursdeltakerne kommer fra. Gjennom dette arbeidet foregår det en bevisstgjøring og aktivering av den kompetansen som kanskje ligger spredt hos enkeltpersoner og mindre grupper ansatte.

Prosjektet har lagt vekt på å skreddersy tilbud til ulike faggrupper. Selv om de enkelte kursene bygger på en felles grunntanke, er de tilpasset deltakernes hverdagsutfordringer. For å få til denne skreddersømmen kreves det grundig forarbeid. Her har Hordalandsmodellen høstet viktige erfaringer som med fordel kan deles med andre. I tillegg til basiskursene har det foregått bedriftsinterne kurs i tverrkulturell kompetanse, det er bygd opp nettverk mellom ulike arbeidsplasser og en rekke personer har tatt videreutdanning i tverrkulturell kompetanse.

Hensikten med denne boka er å formidle erfaringer. Dette er ingen håndbok i tverrkulturell forståelse,

men en erfaringsbok. Vi tror ikke på enkle oppskrifter for å oppnå økt kompetanse. Derimot tror vi det er mulig å lære av andres erfaringer – både av de lure grepene og de mindre kloke valgene. Når erfaringene fra Hordalandsmodellen har blitt ei bok, sier det seg selv at vi alt i alt vurderer dette som en viktig og vellykket satsing. Et siktemål med boka er å inspirere. I dette ligger det en klar melding til leseren: Lær av Hordalands erfaringer, men ikke kopier dem blindt. Kompetansebygging må ta utgangspunkt i lokale forhold. Kommuner er forskjellige, befolkningssammensetningen er forskjellig, og tjenesteytere har varierende erfaring og forkunnskaper på dette som på de fleste andre felt. Gjennom Hordalandsmodellen er det laget en verktøykasse.

I denne boka åpner vi verktøykassen og lar dere ta en titt på det som har virket i Hordaland. For å vite hva slags verktøy som passer hos dere, må det imidlertid gjøres et forarbeid lokalt. Slik startet også arbeidet i Hordaland.





Politikk for et flerkulturelt samfunn

Sentrale myndigheter har lenge understreket behovet for kompetanseoppbygging for å realisere målsettingene om integrering og likeverdig deltagelse for alle. Allerede Stortingsmelding 39 (1987-88) *Om innvandringspolitikken* omtaler behovet for kompetansetiltak overfor offentlig sektor for å sikre et likeverdig tjenestetilbud – som et ledd i arbeidet for like muligheter, rettigheter og plikter, og for å bidra til samarbeid, gjensidighet og toleranse. Dette er seinere fulgt opp i flere stortingsmeldinger og statlige handlingsplaner.

I regjeringens *Handlingsplan mot rasisme og diskriminering* gis Utlendingsdirektoratet (UDI) i oppdrag å sette i verk et forsøks- og utviklingsprogram rettet mot offentlige instanser. Det innebærer et økt fokus på minoritetsperspektivet i tjenesteytingen i kommunale, fylkeskommunale og statlige instanser. Oppdraget innebærer både å framskaffe kunnskap om hva som er gjort på området og støtte til videre kompetanseutvikling. Her legges det særlig vekt på utvikling av verktøy, metoder og overførbare modeller for tverrkulturell forståelse i offentlige virksomheter.

En viktig bakgrunn for Hordalandsmodellen var et ønske om å følge opp statlige, kommunale og fylkeskommunale handlingsplaner for mangfold, tverrkulturell forståelse og integrering i praksis. Økende frustrasjon blant både ansatte og brukere

var en viktig bakgrunn for at man i Bergen kommune og Hordaland fylkeskommune bestemte seg for at noe måtte gjøres. Men for å kunne handle, trengs det kunnskap. Det ble derfor gjennomført ulike former for kartlegginger av situasjonen:

- En levekårsundersøkelse og brukerundersøkelse blant flyktninger i Bergen kommune.
- En behovskartlegging og kompetansekartlegging blant ansatte i Bergen kommune.
- En behovskartlegging og kompetansekartlegging blant ansatte i Hordaland fylkeskommune.

Disse tre kartleggingene har hatt stor betydning for forankringen av prosjekt Hordalandsmodellen på alle nivå. Med utgangspunkt i dem har det vært mulig å dokumentere behovet for en tverrkulturell kompetanseheving. At kartleggingene både sa noe om brukernes opplevelse av tjenestene og de ansattes behov for en kompetanseheving, utgjorde to innfallsvinkler som støttet hverandre og styrket motivasjonen for å gå fra kartlegging til handling. For kommuner som ønsker å gå i gang med lignende tiltak, kan enkle kartlegginger dokumentere behov og bidra til at det skapes politisk og administrativ vilje til å satse.





Levekårsundersøkelsen, som ble gjennomført i de mest innvandrertette områdene av Bergen kommune i 1997, hadde fokus på flyktningers opplevelse av kontakten med ansatte innenfor helse- og sosialtaten og undervisningsetaten. Her, som i de fleste kommuner utenom Oslo, er flyktinger den største innvandrergруппa. En viktig bakgrunn for brukerundersøkelsen i Bergen var at sosialkontorene opplevde at mange av flyktingene hadde vanskelig for å nyttiggjøre seg sosialkontorets og arbeidskontorets tilbud. Undersøkelsen konkluderte med at mange flyktinger opplevde en avmakt i møtet med det norske hjelpeapparatet. Det ble foreslått en rekke konkrete tiltak for å bedre flyktningers og andre innvandreres situasjon. Det ble også foreslått tiltak rettet mot de norske tjenesteyterne. Her var det blant annet forslag til utarbeiding av mer forståelig informasjonsmateriell, bedre kommunikasjon i samtalsituasjoner, bedre samarbeid mellom ulike offentlige instanser og økt tverrkulturell forståelse. Rapporten peker på at tiltakene er nødvendige dersom en ønsker å gi alle borgere samme sjanser og gjennom dette minske forskjellene i levekår mellom nordmenn og flyktinger.

De to kartleggingene av tjenesteyternes behov viste en stor etterspørsel etter systematisk internopplæring basert på arbeidsplassens behov. Undersøkelsene viste også at opparbeidet spisskompetanse ble lite brukt både innad i og utenfor egen institusjon. Kompetansen var på mange måter

privateid, og ble ikke virksomhetens. Ut fra dette ble det etterlyst bedre systemer for erfaringsspredning og kompetanseutveksling. Man var altså klar over at man hadde kompetanse, men for å få aktivert, spredd og videreutviklet den, måtte den utveksles med andre.

Både den lokale brukerundersøkelsen og undersøkelsene av ansattes behov dokumenterte at det var et stort behov for en satsing. Endringene i det norske samfunnet i retning av et mer flerkulturelt samfunn berører i dag de fleste norske byer og lokalsamfunn. Som en konsekvens opplever mange tjenesteytere store utfordringer når det gjelder å betjene brukere med minoritetsbakgrunn. Mens fokuset tidligere ensidig var rettet mot innvandrerne selv og deres behov for å lære det norske språket og samfunnet å kjenne, rettes fokus nå også mot offentlig ansatte og deres egen faglige kompetanse og kommunikative ferdigheter i den nye arbeidshverdagen. Dette er en utfordring for mange tjenesteytere. Ikke minst gjelder det skrankepersonale, som ofte blir en buffer mellom saksbehandlere og tjenestemottakere i ulike offentlige sammenhenger.

Ikke alle i offentlig tjeneste omfavner de endringene som den nye flerkulturelle hverdagen krever. Noen mener de nye bør ta skikken der de kommer, og at det er slik norske likhetsnormer skal oppfattes. Andre tenker helt motsatt: De synes det nye er spennende, de mener det er et viktig samfunns-

ansvar, og de blir ildsjeler som brenner for det flerkulturelle. Både politisk, humanitært og personlig engasjement er viktige drivkrefter. Mange ansatte har over tid utviklet en betydelig spisskompetanse. Forutsetningen for å kunne ta denne kompetansen i bruk er at det skapes organisatoriske betingelser,

Fra konflikt til handling

Mange tjenesteytere opplever at en allerede stressende hverdag blir enda mer stressende når de også må forholde seg til en stadig mer mangfoldig brukergruppe. De savner redskaper for å kunne håndtere de nye utfordringene. Uten å få faglig påfyll og støtte, opplever mange usikkerhet i jobbsituasjonen. For noen fører dette til handlingslammelse. For andre fører frustrasjonen til åpne konflikter. I enkelte av bydelene i Bergen ble det rapportert om et konfliktnivå som til tider var så høyt at det var til fare for både brukere og arbeidstakere. En leder beskrev situasjonen slik:

Mangel på kommunikasjon førte til stor frustrasjon og voldsomme konflikter i møtet mellom tilsette og flyktingar. Dei tilsette forskansa seg bak glassveggar, enkelte flyktingar kasta mur-

at arbeidet er forankret i organisasjonen. Ildsjelens motstykke er bremseklossene. Når et arbeid ikke er forankret i organisasjonen, kan bremseklossene skape alvorlige hindringer.

steinar og knuste møblar. – Leiar for sosialkontoret tok kontakt med bydelsleiar og sa at noko måtte gjerast, steinar haglar på kontoret. Leiaren tok opp ballen, og her starta prosjektutviklinga: Det blei prosjekt med KS og storbymidlar for å undersøke flyktnings møte med det offentlege og midlar frå kommunen til å engasjere ein prosjektleiar for å kartlegge dei offentlege sin ståstad i møte med flyktingane og for å lage kurs.

Slike erfaringer og enkeltepisoder førte til at ledere på flere nivå i organisasjonen fant det nødvendig å sette ned foten. Og som det ble spissformulert: – Nå vil vi ikke ha flere mursteiner gjennom vinduet her i resepsjonen!





Fra idé til prosjekt

Våren 1998 vedtok fylkestinget i Hordaland handlingsprogrammet *Det fleirkulturelle Hordaland*. Her ble det pekt ut tre hovedsatsingsområder:

- Arbeidsfellesskap
- Kulturelt mangfold
- Kompetanseutveksling

Programmet bygde på Fylkesplanen for Hordaland for perioden 1996-99, som satte arbeid mot fremmedfrykt og rasisme på dagsordenen. Våren 1999 ble det gjennomført en behovskartlegging innenfor områdene helse og skole. Denne kartleggingen konkluderte med at det var et stort behov for faglig styrking blant ansatte for å mestre nye krav og utfordringer i et flerkulturelt samfunn. Mange offentlig ansatte mangler en grunnutdanning der tverrkulturelle perspektiv er vektlagt. Selv om det finnes personer med både formell kompetanse og opparbeidet erfaring, er denne kompetansen spredt og ofte individualisert, slik at den i liten grad kommer hele arbeidsstedet til gode.

I samme periode vedtok Bergen kommune *Handlingsplan for integrering av innvandrere og flyktninger: Mangfold gir muligheter*, for perioden 1998-2001. I saksutredningen ble det, med henvisning til Stortingsmelding 17 (1996-97), blant annet understreket følgende:

Bergen kommune skal i samarbeid med befolkningen aktivt forebygge rasistiske og diskriminerende holdninger på alle arenaer i samfunnet.

Målet for handlingsplanen ble formulert slik:

Alle innbyggerne i Bergen skal ha like muligheter for trivsel og velferd.

Med bakgrunn i disse handlingsplanene ble det foreslått å utvikle en basisopplæring i tverrkulturell forståelse med vekt på bevisstgjøring, kunnskapsutvikling og utvikling av faglige verktøy til bruk i den enkeltes konkrete arbeidssituasjon.

Hordalandsmodellen var ett av flere prosjekter som mottok økonomisk og faglig støtte fra UDI til å utvikle en overførbar modell for å øke den tverrkulturelle forståelsen i offentlige virksomheter. Som en del av prosjektet ønsket UDI at det ble utviklet en håndbok/veileder som andre fylkeskommuner, kommuner og andre offentlige institusjoner kunne bruke for å styrke sin egen brukertilpasning.

Målet for Hordalandsmodellen har vært å sette i gang prosesser på arbeidsplassene som skal bidra til å øke den tverrkulturelle kompetansen og gjøre tjenestene mer likeverdige for brukerne. Sentralt i dette arbeidet står basiskurset i tverrkulturell forståelse. Kurset strekker seg over to



dager, med en halv dags oppfølging på et seinere tidspunkt. Basiskursene er et første skritt i retning av en mer profesjonell tjenesteyting i forhold til brukere med ulik bakgrunn – både med hensyn til kultur, religion og språk. Innholdet i basiskursene spenner fra faktastoff om flyktninger og innvandrere til spørsmål knyttet til relasjonen minoritet – majoritet. Konflikthåndtering har også vært tema for enkelte målgrupper. Dialog og erfaringsutveksling mellom forelesere og deltakere og deltakerne imellom, står sentralt i gjennomføringen av kursene. Det blir understreket at man ser på basiskurset som en begynnelse. Arbeidet med å utvikle tverrkulturell forståelse i tjenesteytingen er en kontinuerlig prosess. I etterkant av kursene er det derfor viktig at det enkelte tjenestested bidrar til utvikling av nettverk og til vedlikehold og videreføring av kompetanse.

Forankring, både på statlig og lokalpolitisk hold, var viktige forutsetninger for utviklingen av Hordalandsmodellen. Det samme var kartleggingene i forkant av prosjektet. I kapitlene som følger vil vi utdype dette og se nærmere på de ulike fasene i arbeidet med å utvikle kompetanse i tverrkulturell forståelse. Kapittel 2 handler om arbeidet med forankring av en tverrkulturell kompetanseutvikling, kapittel 3 om basiskursene og kapittel 4 om ringvirkninger av arbeidet.

2

Med kurs for tverkulturell kompetanse

De gode grepene

*Organisering,
forankring og
skreddersøm*



Forankring er grunnleggende på alle nivå – fra ledelse til utførende ledd. I arbeidet med Hordalandsmodellen var det en rekke avgjørende forhold som bidro til denne forankringen:

- Ildsjeler på overordnet nivå som så behovet for tverrkulturell kompetanse
- Politikere som tok ansvar og ble involvert
- Personer med administrativt ansvar på høyt nivå i styringsgruppa for prosjektet
- Samarbeid på tvers av forvaltningsnivåer; stat, fylke, kommune
- Arbeidstakerorganisasjoner/fagforeninger som var involvert hele veien

Alle disse momentene var, hver på sin måte, viktige for at det i det hele tatt ble noe prosjekt. Uten en slik forankring i toppledelsen, ville veien videre blitt svært vanskelig.

Prosjektledelsen for prosjekt Hordalandsmodellen har mottatt henvendelser fra en rekke kommuner etter hvert som markedsføringen og ryktene om basiskursene har spredt seg. Aktiv markedsføring i form av brosjyrer, innlegg i nasjonale fagblad, nettsider, to store konferanser og personlig kontakt med sentrale aktører i prosjektet har bidratt til å skape bevissthet om kompetansebehovet. Henvendelsene viser at det er et stort behov for opplæring og kompetanseheving for ansatte som møter personer med innvandrerbakgrunn i sin yrkespraksis. Mange av spørsmålene handler om praktiske forhold knyttet til det å komme i gang, om finansiering, prosjektledelse og hvordan man kan finne gode formidlere.

De fleste erfaringene fra Hordalandsmodellen kan brukes andre steder. Andre forberedelser må justeres eller finnes opp på nytt, av den enkelte kursarrangør. Rekruttering er et typisk eksempel på et forberedelsesarbeid som må gjøres

lokalt – hver gang. Det samme gjelder en del av tilretteleggingen og skreddersømmen av kurs til bestemte yrkesgrupper. Men selv om mange valg og avveininger må foretas lokalt, har erfaringene fra Hordalandsmodellen gitt noen holdepunkter som kan fungere som inspirasjon og veileder i disse valgene.

En forutsetning for å komme i gang er at ledere i offentlig sektor ser behovet for å øke den kulturelle kompetansen blant sine ansatte. Denne enigheten er et viktig grunnlag – men langt fra tilstrekkelig. Både praktiske forhold som organisering og finansiering må være på plass. Kort fortalt handler dette kapitlet om hvordan man kan komme i gang og hvordan man skal argumentere for hvorfor det er viktig. Det er dette vi har kalt “De gode grepene” – og som er gjennomgangstemaet i det følgende.

Organisering

En viktig utfordring er å finne ut hvordan man kan organisere kompetanseutvikling. Hvem kan være prosjektleder? Er det en forutsetning at det finnes en prosjektleder, eller kan noen andre holde i trådene? Her er det viktig å prøve å finne gode lokale løsninger.

Å drive et kompetanseutviklingsarbeid gjør seg ikke selv. Det må planlegges, og det er viktig at det er kontinuitet. Det er nødvendig at det finnes en koordinator som deltar i forankring, planlegging, gjennomføring og i evaluering. Forutsetninger for å få til et godt resultat, er for det første at ansvaret for koordineringen er klart definert: noen må holde i trådene. For det andre er det viktig at de som vil delta i tverrkulturell kompetanseutvikling enten som lokale kompetanseutviklere, igangsettere, potensielle kursdeltakere, forelesere eller som praktiske arrangører av basiskurs, har ett sted å henvende seg og at henvendelsene følges opp. Det er altså nødvendig med:

- koordinering
- klare ansvarsforhold
- oppfølging

Utvikling av tverrkulturell kompetanse kan koordineres på ulike måter. Om den som koordinerer er ansatt som prosjektleder med bare dette som oppgave eller om det er en som har dette som en av flere oppgaver, er avhengig av størrelsen på kommunen, omfanget av kursvirksomheten og

hvor bredt man ønsker å gå ut med kurstillbudene. I Hordaland har det vært en egen prosjektleder som har holdt i trådene. Noen steder kan en slik funksjon ivaretas av flyktningkonsulenten, en kursansvarlig, en personalkonsulent eller en gruppeforelesere. I mange kommuner vil det være flyktningkonsulenten som er førstevalget. Men med så ulik organisering som kommuner og fylker har i dag, må det vurderes hva som er den beste organiseringen i den aktuelle kommunen eller fylket. For alle vil det likevel være et spørsmål om prioritering og samarbeid på tvers for å få det til. Der det er mulig å få drahjelp fra fagpersoner utenfra, er det en klar fordel.

Størrelsen på kommunen vil selvsagt spille en rolle for hvor stort en kan tenke og handle. Mange steder vil et samarbeid på fylkesnivå gi et større nedslagsfelt og øke sjansen for å få til gode utviklingstiltak, kurstillbud og en tryggere finansiering. Men det kan jo hende at en kommune eller en etat har et umiddelbart behov for at noe skjer, og da kan det å arrangere et enkeltstående utviklings-tiltak eller kurs være løsningen. Erfaringen fra et slikt enkelttilfelle kan likevel gi grunnlag for å repetere tiltaket seinere – for andre yrkesgrupper i samme kommune eller for eksempel i en nabokommune som har hørt om tiltaket. Gjennom det nettverket et slikt tiltak kan bidra til, vil man også kunne få nyttig informasjon om hvor man kan hente ressurser og kompetanse i det videre arbeidet. For å få snøballen til å rulle og øke

interessen for basiskursene, kan det lønne seg å begynne i en sektor, et område eller en bydel som er positiv. Sjansen for at slike kompetanseutviklende tiltak blir vellykkete, er større med deltakere som

Finansiering

En grunnleggende forutsetning for å finansiere kompetansehevede tiltak av enhver art, er at det finnes en forankring lokalt på politisk og administrativt nivå. Det handler for det første om at det er dokumentert behov. En enkel kartlegging av behov, slik man har gjort i Hordaland, vil selvsagt støtte opp under ønsket om kompetansehevede tiltak. I Hordaland var det, som vi har sett, en viktig forutsetning for å lykkes at det fantes ildsjeler sentralt i administrasjonen, og at det ble drevet et omfattende og systematisk arbeid med rekruttering og forankring både politisk og administrativt.

Enkelte har spurt om det er en forutsetning å ha ekstern finansiering for å kunne gå i gang med basiskurs i tverrkulturell forståelse. Svaret er selvsagt nei. Alle kursene i Hordaland har vært finansiert av Hordaland fylkeskommune, bortsett fra en periode med midler fra KUP (Kompetanseutviklingsprogrammet) og VOX (nasjonalt senter for voksnes læring). Det holdes mange kompetansehevede kurs om en rekke temaer som ansatte i offentlig og privat tjeneste trenger å skolere seg i. Disse finansieres på mange måter, ikke bare ved

allerede er positive. Da finnes det mange som kan snakke varmt for tiltaket. Jungeltelegrafene kan være svært effektive.

hjelp av eksterne midler. Det er derfor viktig å understreke at ekstern finansiering ikke er noen forutsetning for å sette i gang.

Noen ganger har mer og mindre dramatiske hendelser på arbeidsplassen utløst krav om handling i form av både kompetanseheving og andre typer tiltak. Men for å få utløst interne midler, må det finnes vilje til å prioritere utvikling av tverrkulturell kompetanse. En måte å argumentere på er å se på denne opplæringen som del av arbeidsgiverpolitikken, på linje med andre former for opplæring. Personaldirektøren i Hordaland fylkeskommune sier det slik:

Om vi skal være arbeidsgivere i et flerkulturelt samfunn, må det gjøres noe med ryggmargsrefleksene til mennesker som er oppvokst i et en-kulturelt samfunn. Vi gjør det ikke for å være snille eller humanistiske... Det er et mål å integrere det flerkulturelle i vår arbeidsgiverpolitikk på samme måte som at vi har en spesiell seniorpolitikk, en livsfaseorientert personalpolitikk, skreddersøm i forhold til kvinner som får barn, og så videre. Det flerkulturelle er

*et strategisk område innenfor personalpolitikk.
Det normaliserer det å være arbeidsgiver.
Hordalandsmodellen er et av de strategiske
virkemidlene for å nå dette målet.*

Personaldirektør Geir Davidsen i Hordaland Fylkeskommune

Noen arbeidsgivere opplever at hverdagen til de ansatte krever en tverrkulturell kompetanse. Noen steder kan et kurs med fokus på tverrkulturell kompetanse kobles til mer generelle former for faglig utvikling og muligens gjøre det lettere å få tilskudd til tiltaket. Andre steder kan slik opplæring kobles til ordinære lederopplæringstiltak, opplæring for nyansatte eller ulike prosjekter for bedre

offentlig tjenesteyting.

Økonomien har selvsagt sammenheng med hvem og hvor mange som skal delta. I Hordaland har det i første rekke vært kommunalt og fylkeskommunalt ansatte som har fått tilbudet. Men det kan tenkes at også private bedrifter og institusjoner kan ha en interesse av å delta på slike kurs. Dette kan være positivt både med tanke på erfaringsutveksling på tvers – og det vil kunne bidra økonomisk til kursene. Samarbeid på tvers av ulike forvaltningsnivå – og mellom offentlige og private instanser – vil ofte gjøre det lettere å få opplæringen finansiert.

Hva slags tiltak er det behov for?

Kartleggingen av behovene for en tverrkulturell kompetanse i Hordaland viste at en relativt stor del av de ansatte var ferdige med sin utdanning for mange år siden. En stor andel var over 40 år, og et fåtall vurderte at de hadde råd eller tid til å ta en lengre videreutdanning. Dette pekte igjen på behovet for utvikling av kortere kurs. Fordelen med korte kurs er at de kan nå alle eller de fleste på en arbeidsplass. Hvor lange kursene bør være, må vurderes ut fra hva det er realistisk å få til. Det er et stort løft for en del arbeidsplasser å sende mange deltakere på kurs: det skal skaffes vikar, det må kanskje gjøres praktiske endringer i åpningstider eller andre justeringer. Selv korte kurs kan

fungere som en viktig inspirasjon. For noen kan det også inspirere til å søke etter- og videreutdanning av lengre varighet.

Med utgangspunkt i kartleggingen valgte en i Hordaland en modell med et basiskurs over to dager pluss en halv dags oppfølging etter 6-8 uker. Begrunnelsen for å velge en to-trinns-modell med to dagers kurs først og en halv dags oppfølging seinere, var et ønske om å få til:

- Prosess – ikke happening
- Nettverksbygging
- Faglig fordyping

*Før så jeg bare sløret,
nå ser jeg kvinnen bak.*

Forankring i ledelsen

Gode argumenter er ikke nok for å få til kompetanseheving. Når sentrale vedtak om tverrkulturell kompetanseheving er fattet og en har funnet løsninger når det gjelder organisering og finansiering, begynner neste fase med forankring i ledelsen. Her er det mye å lære av erfaringene i Hordaland. Rekrutteringsarbeidet til de første

kursene i Bergen kommune og Hordaland fylkeskommune besto av en slags tretrinnsrakett. Første trinn besto av formelle brev fra kommunen og fylkeskommunen. Andre trinn var oppfølgende telefonsamtaler fra prosjektleder til mellomledere/ledere. Tredje trinn inneholdt personlig mobilisering.

Formelle brev

Bergen kommune og Hordaland fylkeskommune startet med å sende et brev i fellesskap til ledere på overordnet nivå. Brevet informerte om at det var planlagt kurs i tverrkulturell kompetanse. Det ble vist til de kommunale og fylkeskommunale handlingsplanene og til statlige føringer. Brevet varslet om at prosjektlederen kom til å ta kontakt per telefon.

En slik forankring hos ledere og politikere på toppplanet gir en svært viktig signaleffekt. I Hordaland har de vært heldige – det har vært ildsjeler i ledende stillinger på ulike nivåer som har fungert som igangsettere. Hordaland hadde dessuten fordel av at det fantes to handlingsplaner (en på fylkesnivå, og en på kommunalt nivå). Politikerne var dermed motivert i utgangspunktet. Dette var viktige forutsetninger som bidro til å utløse kursmidler. Det ble også avholdt møter for ledere der administrasjonssjefen viste til lokale og statlige

rammeplaner og introduserte prosjektlederen, som la fram planene for kurs.

Flere kommuner og fylkeskommuner har vedtatt tverrkulturelle handlingsplaner, så her er det mulig å la seg inspirere fra flere hold. For dem som ønsker å gå i gang med et slikt arbeid, er det viktig å sjekke om det kan finnes slike planer eller måldokumenter lokalt. Til tross for at denne forankringen kan være til stede noen steder, kreves det likevel en god del forarbeid for å sikre rekruttering, særlig til de første kursene.

Oppfølgende telefonsamtale

Etter det formelle brevet fulgte prosjektlederen for Hordalandsmodellen opp med telefon til aktuelle mellomledere. For å ha størst mulig sjanse til å møte lederen før vedkommende ble oppslukt av sine daglige gjøremål, skjedde gjerne samtalen om morgenen. Erfaringen er at det er viktig å sette av god tid til en slik samtale.

I Hordaland var disse samtalen et nøkkelement i mobiliseringen, og det hendte samtalen tok et par timer. Denne oppfølgingen ble oppsummert som helt nødvendig. Særlig viktig er det i en tidlig fase før prosjektet har fått etablert seg som et godt tilbud og jungeltelegrafene har begynt å fungere som medannonsør. Kurstilbudet ble presentert som en god investering. Argumenter som: Vi har en flink person, ble imøtegått med spørsmål som: Men hva hvis hun slutter? Hvordan spre hennes kompetanse? Hva med den kompetansen dere har investert i, som bare er knyttet til én person?

Dette grunnlagsarbeidet i forkant av hvert eneste basiskurs, kommenterte prosjektlederen slik: Vi selger en vare til folk som ikke vet at de trenger den – eller hvilken kunnskap de skal be om. Selv om dette ble det sagt med mye humor og varme og med en presisering av at mange arbeidsplasser og enkeltpersoner allerede har etterlyst tilbud om utvikling av tverrkulturell kompetanse i lang tid, ligger det også en del alvor bak denne spissformuleringen. Noen steder er lederne motiverte og fotfolket nølende, andre steder er det motsatt. Men uansett er det liten hjelp i at ansatte etterspør kurs, dersom ikke ledernivået er motivert til å prioritere det.

Personlig mobilisering

Et uvurderlig virkemiddel i rekrutteringen til de første kursene var personlig mobilisering. Her ble ildsjelene brukt aktivt. Dette var personer som kunne argumentere konkret for viktigheten av at kolleger og andre medarbeidere skulle øke sin tverrkulturelle kompetanse. Særlig i forbindelse med de første kursene var det helt avgjørende at noen "lå på telefonen" til enhetsledere og andre beslutningstakere. Seinere har jungeltelegrafene vært en like viktig rekrutteringskilde.

I perioden fra det er bestemt at det skal være kurs og til kurset er fylt med deltakere, er oppfølgingen fra koordinator svært viktig. Etter samtalen på telefon sender koordinator i Hordaland ut brev med invitasjon til kurset. Invitasjonsbrevene blir fulgt opp med ny telefonkontakt hvis påmeldingene lar vente på seg. Noen ganger har dette vært avgjørende for at det ble kurs. Det å holde oppe trykket for å sikre deltakelse, er en av de viktige oppgavene for en koordinator. Jevnlig kontakt er nøkkelen. Om lag 14 dager før kursstart sendes det så ut program til alle deltakerne der en bekrefter påmelding, ønsker velkommen, informerer om tid og sted, servering og andre praktiske opplysninger.

Motivering av ledere og mellomledere - de gode argumentene

For politiske og administrative ledere sentralt kan det være en utfordring å mobilisere ledere og mellomledere til å sende sine medarbeidere på kurs. En leder som ønsker å prioritere en tverrkulturell kompetanseheving innenfor sitt ansvarsområde står i tillegg overfor et prioriteringsproblem. Det er ikke alltid like lett å begrunne at ledere og mellomledere med stramme budsjetter skal sende mange deltakere på kurs i flere dager. Det har en kostnad, og derfor trengs det gode argumenter for hvorfor det er viktig og hva en kan oppnå ved å prioritere det. Det er dessuten et spørsmål om framgangsmåte når en ønsker å motivere ledere. Erfarne arbeidstakere utgjør en viktig ressurs - både når det gjelder å

utvikle kurs og motivere ansatte til å delta på kurs. Ledelsen har imidlertid et spesielt ansvar for å møte kompetansebehov med tiltak. Men først må de selv motiveres. Hvordan kan en få en motvillig leder til å sende deltakere på basiskurs i to hele og en halv dag? Og i neste omgang: Hvordan få ledere til å motivere ansatte til å gå på kurs?

Hva er de gode argumentene? Det handler for det første om at det er viktig å tette kompetansehull. For det andre kan det å prioritere tverrkulturell kompetanse gi positive ringvirkninger i form av bedre arbeidsmiljø for ansatte, lavere konfliktnivå, økt opplevelse av mestring og bedre tjenesteytelse for brukere av ulike tjenester.

Å tette "hull" i profesjons- utdanningene

Kravene til profesjonalitet og resultater skjerpes, også i offentlig sektor. Befolkningssammensetningen i Norge har endret seg mye de siste par tiårene. I 1970 var innvandrerandelen under 3 % på landsbasis og de fleste med innvandrerbakgrunn kom fra vestlige land. I dag er innvandrerandelen på nesten 7 % og 2/3 kommer fra ikke-vestlige land. Endringene i befolkningssammensetning skaper nye kompetansebehov som kommer på toppen av behovene for kompetanseutvikling på andre områder. En funksjonshemmet flyktning har behov for å møte et tjenesteapparat som både kan håndtere problemer knyttet til funksjonshemningen og eventuelle utfordringer som en kommunikasjon på tvers av kulturelle og språklige forskjeller kan føre med seg. En elev med bakgrunn som flyktning kan i tillegg ha lese- og skrivevansker. Dette stiller krav til at læreren greier å møte både de faglige og spesialpedagogiske utfordringene eleven presenterer – og at han eller hun i tillegg må kunne kommunisere med eleven ut fra hans eller hennes språklige og erfaringsmessige bakgrunn.

Denne tverrkulturelle kompetansen er i svært liten grad innbakt i de utdanningene som ansatte i dagens Norge representerer. Bildet er i ferd med å endre seg, men de fleste som er i jobb, har sin utdanning fra en periode der den tverrkulturelle kompetansen i liten grad ble vektlagt. Bare et lite mindretall har tatt videreutdanning innenfor dette

feltet. Mange unge som er under utdanning i dag, har heller ikke denne kompetansen. Dette understreker at det er et stort behov for opplæring på dette området. Håpet er at det kan gi noen positive ringvirkninger på arbeidsplassene

Positive ringvirkninger på arbeidsplassen

En grunntanke i Hordalandsmodellens satsing på en tverrkulturell kompetanseheving, er å dyktiggjøre tjenesteyterne i å møte flyktninger og innvandrere. En erkjennelse av at god tjenesteyting er viktig for alle er noe av idégrunnlaget bak basiskursene i Hordalandsmodellen. Det har betydning for hverdagen til både de som yter og de som mottar tjenestene. Å bli møtt på en god måte i det offentlige tjenesteapparatet kan bidra til å bedre tjenestemottakernes livskvalitet og helse. Det handler om å få dekket både materielle og sosiale behov. Livskvalitet og helse er avhengig av muligheten til å bo godt og kunne kommunisere. Det handler også om tilgang til arbeid, utdanning og en meningsfull hverdag. Ut fra en slik tenkning blir velferd avhengig av andre aktører enn helsevesenet. Til tider kan disse aktørene ha større innflytelse på tjenestemottakernes helse enn helsevesenet. For flyktninger kan dette for eksempel gjelde i perioder der de venter på svar på søknader om opphold for seg eller sin familie, eller i påvente av bolig, i perioder med arbeidsledighet, og så videre.

Om vi skal være arbeidsgivere i et flerkulturelt samfunn, må det gjøres noe med ryggmargsrefleksen til mennesker som er oppvokst i et en-kulturelt samfunn.



Det er viktig for alle som mottar offentlige tjenester hvordan de blir møtt av dem som yter disse tjenestene. Det har betydning for følelsen av tilhørighet og verdighet. Å senke terskelen for kommunikasjon mellom personer med minoritetsbakgrunn og norske tjenesteytere, er dermed en viktig målsetting. Vi nevnte innledningsvis noen stikkord om at en tverrkulturell kompetanseheving kan skape positive ringvirkninger i form av:

Bedre tjenesteyting

At det ytes en bedre tjeneste for hele spekteret av brukere som i dag finnes i det norske samfunnet kan gi økt tilfredshet hos brukerne.

Bedre arbeidsmiljø for ansatte

Når ansatte opplever at de gir en bedre service til brukerne av tjenestene, kan det bidra til lavere konfliktnivå mellom brukere og ansatte og til økt jobbtilfredshet.

Økt opplevelse av mestring

En gevinst kan være at ansatte med lite tverrkulturell erfaring og kompetanse får tro på at de kan gjøre noe selv – og at de ikke alltid trenger å rope på spesialisten. I tillegg kan det føre til at spesialisten får støtte: også de med lengre erfaring trenger påfyll. At mange på en arbeidsplass har deltatt på samme kurs, kan gi økt legitimitet til den kompetansen spesialisten har vært alene om tidligere.

Erstatte svingdørskursing

Mer systematisk kompetanseutvikling og -utveksling når det gjelder tverrkulturelle erfaringer på arbeidsplassen kan innebære at en erstatter såkalt svingdørskursing med mer systematiske opplegg for kunnskapsoverføring.

Etablering av faglige nettverk

Kursene kan føre til at det knyttes kontakter og bygges faglige nettverk med andre arbeidsplasser som en kan ha nytte av i det daglige arbeidet.

Selv om de fleste ledere ser at kursing av ansatte er en viktig investering, blir ofte spørsmålet: Hvor mange har vi råd til å sende på kurs? På noen arbeidsplasser der det har vært store kommunikasjonsproblemer og konflikter, har en snudd på spørsmålet og spurt: Hvor mange har vi råd til å la være å sende? Selv om dette kan høres noe enkelt ut, er det faktisk mulig å stenge de fleste arbeidsplasser dersom målet er å sikre en felles, prioritert kompetanseheving. Det har vært gjort og det gjøres når det er nødvendig. De fleste stedene vil spørsmålet likevel være: Hva er realistisk? En rullerende plan der alle i løpet av et par år har deltatt, kan være en mulighet noen steder.

Å rekruttere deltakere

Tilbud om kurs er ikke det samme som at deltakerne strømmer på. Her står både kursarrangør og ledere overfor en motivasjonsoppgave. Mange steder finnes det medarbeidere som allerede er motiverte. Dette er kanskje personer med en viss erfaring fra før. Noen etterlyser kurstilbud ut fra faglig interesse. Andres behov er motivert ut fra erfaringer i arbeidssituasjonen. De har kanskje opplevd konflikter i arbeidssituasjonen som det er vanskelig å løse. Noen synes de har det så travelt at de ikke kan være borte fra jobben. Andre opplever at det å arbeide med innvandrere ikke innebærer noen problemer. At elever sitter stille og ikke forstår noe og at enkelte lærere ikke ser dette som uholdbart kan imidlertid være et like stort problem som at det er åpne konflikter mellom lærere og elever.

Eksemplet kan illustrere at både de som er motiverte og de som ikke er det, kan ha behov for å utvikle sin tverrkulturelle kompetanse. I motivasjonsarbeidet er det viktig å ta i bruk ulike argumenter og finne noen lure grep. Det er vanskelig å gi en bestemt oppskrift, men noen grep en har brukt i Hordalandsmodellen har for eksempel vært følgende:

Å overtale og motivere

Det er viktig å gi kursene status. Dette kan en oppnå gjennom faglige argumenter, men også gjennom

at lederen prøver å legge til rette for deltakelse og redusere eventuelle hindringer (for eksempel i forhold til arbeidsbelastninger).

Å starte med ildsjelene

En viktig erfaring er at det lønner seg å sørge for å samarbeide med de som allerede er motivert. Ildsjelene kan bidra til å løsne et skred og få andre til å bli med. Mellom kolleger og venner er det ofte sånn at det er lettere å delta om flere drar sammen: Hvis du drar, blir jeg med. Gjennom å starte med de som allerede har ytret ønske om kurs, oppstår det gjerne en gressbranneffekt. En viktig forutsetning for en slik effekt, er at kurset blir bra!

Personlig mobilisering

Erfaringen fra telefonrundene og ansikt-til-ansikt-samtalene som prosjektleder og referansegrupped medlemmene i Hordalandsmodellen har hatt med kolleger og andre, viser at den personlige mobiliseringen er svært viktig. Kjennskap til hvor det finnes spisskompetanse og hvor skoen trykker innebar at de kunne drive et effektivt fotarbeid blant de ansatte. En som kjenner fagfeltet står i en særstilling når det gjelder å kunne konkretisere argumentene for at det er nødvendig med en kompetanseheving. Slike personretta satsinger kan ofte være mer effektive enn å prøve å mobilisere i gruppe. Det tar tid, men det lønner seg!

Frivillig tvang

Ved å være tydelig på at denne kompetansen er nødvendig for alle – ikke bare for dem som i utgangspunktet ønsker det – kan en leder legge ekstra press på medarbeidere som ikke er motivert i utgangspunktet. Dersom det spres et inntrykk av at alle må og at det bare er et spørsmål om tid, kan en øke motivasjonen til å gripe sjansen like godt først som sist.

Å starte med de mest motiverte

I en tidlig fase kan det være et lurt grep å arrangere det første kurset i et område der behovene allerede er uttalte. For det første er det lettere å mobilisere og motivere da. For det andre er det mer sannsynlig at deltakere herfra vil kunne tilføre viktige erfaringer og spre ryktene om kurset til andre.

Å oppmuntre til kompetansegivende studier i etterkant

For deltakere med stor interesse for denne typen faglig utvikling, kan et kortvarig kurstilbud gjøres enda mer attraktivt gjennom å informere deltakerne om eventuelle muligheter for å gå videre med formell videreutdanning i etterkant av kurs. Slike tilbud finnes blant annet på flere høgskoler og universiteter. Dersom det finnes midler til å støtte en slik deltakelse, vil også dette kunne øke interessen. Men også faglige utfordringer, der ansatte får brukt sin kompetanse ved den enkelte arbeidsplass i etterkant av kurs, vil kunne fungere som

motivasjonsfaktor for enkelte. For andre kan prosjekter eller samarbeid med andre arbeidsplasser i forlengelsen av kurset oppleves som attraktivt.

Å gjøre det eksklusivt og attraktivt

Når en skal i gang med kompetanseheving, er det viktig allerede fra starten å skape positive ringvirkninger. Noe av nøkkelen ligger i å utvikle kurstilbud som er så gode at kursdeltakere og den enkelte arbeidsplass får lyst til å delta. Dersom en med utgangspunkt i noen av grepene ovenfor lykkes i å tenne gnisten, og de første kursene blir vellykkete, kan en få mye drahjelp i forhold til seinere kurs. Stor etterspørsel er god reklame i seg selv. Det vitner om at det er et godt tilbud når ikke alle som ønsker det kan få dra. Tilbudet framstår som eksklusivt, noe som kan gi grunnlag for å vurdere å lage flere kurs seinere.

I det foregående har vi presentert ulike argumenter til bruk i rekrutteringsarbeidet. Det kan kanskje være på sin plass med en liten reservasjon: Dersom interessen tar av, kan det bli nødvendig å begrense deltakelsen, noe som kan oppleves som negativt når det først er lagt ned mye arbeid i å rekruttere. Erfaringen er at det kan lønne seg å velge ut et mindre område i starten, gjøre seg noen erfaringer og se hvor stor interessen er.

Skreddersøm og lokale tilpasninger

I tillegg til å motivere og rekruttere ledere og ansatte til å delta på kurs, har et viktig forarbeid til basiskursene i Hordaland vært å skreddersy kursene. Både kartleggingen i forkant og erfaringene fra kursene har avdekket behov for vedlikehold, påfyll og fordyping på ulike fagspesifikke områder. Behovene har variert fra individ til individ, med faggruppe, arbeidssted og graden av eksponering i forhold til innvandrere eller flyktninger. Noen kursdeltakere har opplevd akutte behov for opplæring, for eksempel i møte med nylig ankomne flyktninger eller når brukerne var i krise. For å kunne tilpasse kursinnholdet til de aktuelle deltakerne på hvert enkelt kurs, har det i Hordaland vært gjort et forarbeid som innebærer å:

- etablere kontakt med en kontaktperson på hver arbeidsplass
- kartlegge ønsker og behov
- skreddersy kompetansetiltak i henhold til behovene

Kontaktperson

Når det gjelder etablering av kontakt med de aktuelle arbeidsplassene, er det lurt å få utnevnt en kontaktperson på den enkelte arbeidsplass i tillegg til lederen. I Hordaland har en hatt god erfaring med å spørre leder om hvem som har mye erfaring med tverrkulturelt arbeid og hvem leder mener det vil være lurt å knytte kontakt med for å samarbeide om kursinnhold. Mange ledere foretrekker en løsning med delegering av den videre oppfølgingen til en kontaktperson. Det kan være en med mye erfaring, en som allerede er motivert eller en med spesielt ansvar for kompetanseutvikling. En slik kontaktperson, som kjenner den enkelte arbeidsplassen, hvordan oppgaver er fordelt og hvem det kan være lurt å snakke med først, kan være en viktig veiviser inn i systemet. En forutsetning er selvsagt at den lokale ledelsen gir klarsignal til det.

Kartlegging

Det er god erfaring med å gjennomføre en kartlegging av ønsker og behov i forkant av basiskurs. I spørreundersøringen kan en fokusere på følgende: Hva har dere størst behov for å lære? Hva er de vanskelige problemstillingene knyttet til arbeidet? Hva slags flaskehals er det?

Selv om kursarrangørene i Hordaland etter hvert har skaffet seg en del erfaring med hva deltakere ønsker som tema for kursene, mener de likevel det er viktig å holde fast på denne kartleggingsrun-

den. Det er viktig for deltakernes utbytte, og det bidrar til å gi deltakerne eierskap og et forpliktende forhold til kurset. Men dette kartleggingsarbeidet tar tid. En forutsetning for at det skal fungere, er derfor at en bestemmer hvem som skal ha dette ansvaret og at en skaper økonomiske betingelser for å kunne prioritere det.

Skreddersøm

Etter å ha oppsummert resultatene, tilpasser prosjektleder og forelesere kurspakken til deltakerne. Det gir foreleserne viktig bakgrunnsinformasjon. De får muligheten til å forberede seg på å håndtere problemstillinger fra den enkelte arbeidsplass, i form av innmeldte case eller problemer som ser ut til å gå igjen, som det er viktig for deltakerne å få arbeidet med. Gjennom å skreddersy det faglige innholdet til forskjellige yrkesgrupper, er målet å nå fram til målgruppa, motivere, forankre, aktivisere og skape et eierforhold til kurset.

Hva ønsker de ansatte?

Kartleggingen blant de ansatte i forkant av basis-kursene fungerer som en slags bestilling for kurs-arrangørene i Hordaland. Ønskene varierer ut fra de ansattes erfaringer, men handler ofte om behov for:

- kunnskap
- hjelp til å forstå vanskelige situasjoner
- redskaper for å kunne møte slike situasjoner i framtida

Eksempelene på bestillinger i det følgende tar utgangspunkt i ansattes opplevelser. Disse eksemplene på ansattes opplevelser bekrefter behovet for en tverrkulturell kompetanse av flere grunner. Som det går fram av undersøkelsen som ble gjennomført blant innvandrere og flyktninger i forkant av Hordalandsmodellen, opplever brukerne både frustrasjon og avmakt i møte med det offentlige. Mangel på tverrkulturell kompetanse blant offentlig ansatte, fører til et dårligere tjenestetilbud. Både fra offentlige instansers side og for brukerne er det derfor viktig å ta tak i disse problemstillingene.

Noen eksempler på ansattes bestillinger, kan være følgende:

Eksempel 1

Kontaktpersonen i en kommune som hadde bestilt kurs fortalte at de hadde problemer med hvordan de skulle forholde seg til en far som slo. Spørsmålet

fra dem var om dette er et uttrykk for innvandrernes kultur eller om det handlet om migrasjonsprosessen. De ansatte ville vite hva de skulle gjøre med det. En barnehage hadde lignende problemer i forhold til en bestefar som rista og slo barnebarnet fordi hun ikke hadde spist opp maten sin.

Eksempel 2

Da bibliotekjentesten skulle ha kurs, ville de gjerne ha hjelp til å løse problemet med enkelte innvandrere som monopoliserte datamaskinene og satt koblet til internettet mye lengre enn deres tilmålte tid. Dermed mistet andre muligheten for å bruke tjenesten. Selv om de bibliotekansatte hadde prøvd å ta opp problemet med de aktuelle personene, møtte de enkelte aggressive personer og greide ikke å sette grenser. De ville diskutere hva de kunne gjøre for å løse problemet.

Eksempel 3

Unge kvinnelige parkeringsbetjenter møtte problemer i sitt arbeid når de skulle bøtelegge menn med innvandrerbakgrunn eller forklare regelverket og hva slags jobb de var satt til å gjøre. De følte at de ikke ble hørt. Næringsmiddeltilsynet hadde tilsvarende problemer i sin kontrollutøvelse.

Mange ønsker å vite noe om språk og kommunikasjon, om religion, tradisjoner, matvaner, for-

skjellige skikker og barneoppdragelse. De fleste ønsker seg "noe om kultur", og gjerne spesifikt knyttet til bestemte land. De ønsker også hjelp til å få drøftet vanskelige situasjoner på jobben. Mange ansatte sier de har opplevd:

- at fagligheten forsvinner
- at de blir usikre og handlingslammet
- at de gruer seg til flerkulturelle møter
- å bli kalt rasist
- at det oppstår konflikter i flerkulturelle situasjoner

De kunne vært sett fra et brukerperspektiv – fra dem som mottar disse tjenestene. Da ville de sannsynligvis sett helt annerledes ut.

Når fagligheten forsvinner

Mange offentlig ansatte opplever at "gulvet ramler ut" av det faglige arbeidet når brukeren er av ikke-norsk opprinnelse. Det handler ikke bare om språklige vansker eller ulike forståelsesrammer. Det handler like mye om den kulturelle ballasten den enkelte saksbehandler har med seg. Ofte inneholder den noen forenklete forestillinger om "den andre" og noen vrangforestillinger om hvor forskjellige "vi" helt sikkert er fra "dem". En sikker følgesvenn til usikkerhet er at vi blir forlegne og skamfulle fordi vi ikke behersker situasjonen, sinte fordi vi eller de ikke forstår. Eller slik mange beskriver det – vi blir handlingslammet. Vi vet rett og slett ikke hvordan vi skal håndtere de faglige utfordringene i møtet med nye brukergrupper.

I slike situasjoner handler det ikke om den ene parten. Ofte fokuseres det på at det er innvandrerne som mangler kompetanse. I basis-kursene i Hordaland har et viktig grep vært å rette søkelyset mot norske tjenesteytere. Også mange ansatte mangler kompetanse for å kunne gjøre jobben sin i forhold til nye brukergrupper. Innvandrere med flyktningbakgrunn går på introduksjonskurs i forbindelse med bosetting i en norsk kommune. De får en viss utdanning og skolering for å møte det norske samfunnet. Ansatte, enten de har sin fagutdanning fra lang tid tilbake eller nylig, mangler i stor grad en tverrkulturell kompetanse. Basiskursene prøver å gi

både støtte til og støtet til å utvikle redskaper for å møte de nye utfordringene.

De vanskelige møtene

Når noe oppleves som vanskelig, er det lett å fokusere på "de andre". Norske arbeidstakere vil gjerne se på seg selv som demokratiske, rettferdige, likestilte og fredelige, og regner med at dette er noe de bringer med seg inn i alle samhandlingssituasjoner. Mange underkjenner at de også representerer en majoritet med en viss makt i situasjonen. En under vurdering av autoritetsrelasjonen i møtet er ikke alltid lett å forholde seg til for brukerne. Det finnes ulike måter å uttrykke autoritet på og mennesker har ulikt forhold til det offentlige.

Andre vanskelige møter kan handle om det offentlige rolle og hva som er et offentlig ansvar. I noen møter mellom offentlig ansatte og innvandrere strever den ene eller begge partene med hvor grensene mellom vennskap og profesjonalitet skal gå. I disse diskusjonene kommer kursdeltakerne ofte med egne eksempler. De kjenner seg igjen. Mange ansatte er ikke vant til å si tydelig fra, til å sette klare grenser. I vanskelige møter er det minst to parter, og mange kursdeltakere føler at deres kompetanse kommer til kort. En del vet ikke hva de skal gjøre når den norske måten ikke fungerer, som en av dem uttrykte det. Noen ganger kan vanskelige møter utvikle seg til konflikt.

Er jeg rasist?

Enkelte ansatte har opplevd konflikter i møte med innvandrere og har i etterkant selv lurt på om de er blitt rasister fordi de har blitt sinte, frustrerte eller handlingslammet. Det knyttes ofte motstridende følelser og sterke frustrasjoner til slike opplevelser. Et av spørsmålene som ofte kommer opp er hva som skjer når en av deltakerne i en kommunikasjon blir stemplet som rasist. Både ansatte i politiet, parkeringsvakter, lærere og sosialarbeidere har hatt slike opplevelser.

Beskyldninger om rasisme kan brukes som et forhandlingskort som gir den som kommer med beskyldningen et moralsk overtak. På kursene har en ofte stoppet opp og reflektert over dette. Det er viktig å ikke bli handlingslammet. Gjennom felles refleksjoner på kursene kan en få tid til å vurdere om det er noen rimelighet i anklagene. En deltaker fortalte at hun etter en slik time-out greide å se innspillet som et forhandlingskort, og da ble det mulig for henne å protestere: – Nei, du har gjort noe galt, og jeg gjør bare jobben min. I andre tilfeller kan det jo hende at en saksbehandler trenger å reflektere over egne holdninger og egen jobbutførelse. Da kan en time-out også bidra til at hun kan greie å snu en negativ kommunikasjon til en dialog med muligheter for å se hverandre som individer og ikke bare som norsk eller innvandrer.



*For å kunne møte
vår neste
med rak rygg,
må vi ha åpne armer
og hevet hode.*

Prosess- ikke happening

Et sentralt poeng i Hordalandsmodellen er at det å arrangere et basiskurs ikke er tilstrekkelig. Et kurs på to dager kan ikke erstatte en faglig fordyping over lengre tid. Målet med basiskursene er ikke å lage en engangforeteelse – en happening. Ved å sette tverrkulturelle utfordringer på dagsorden over lengre tid enn det den daglige arbeidssituasjonen gir rom for, er målet å bidra til å sette i gang noen prosesser. Basiskursene er en begynnelse som kan senke terskelen for å bruke fagligheten i møte med nye brukergrupper. I tillegg kan det kanskje bidra til at deltakerne får lyst til å lære mer. Mange gir uttrykk for at basiskurset bidrar til å se hva de egentlig trenger å lære noe om. En halv dags oppfølging med tema som deltakerne "bestiller", kan også bidra til refleksjon over hva slags kompetanseutvikling som trengs videre på den enkeltes arbeidsplass, og som kurset forhåpentligvis har motivert til.

Det er viktig å bruke en del tid på temadagen til å motivere for videre læring. Erfaringen er at deltakerne trenger å stimuleres til å jobbe videre med lokale kurs, temadager eller andre kompetansehevende tiltak på den enkelte arbeidsplassen. For noen innebærer det etter- og videreutdanning. Det er en viktig målsetting på lengre sikt å motivere en del av deltakerne til å gå videre med kompetansegivende studier. For andre kan det være snakk om små drypp i ny og ne i form av faglige foredrag på

temadager eller ordinære fagsamlinger. De fleste stedene vil arrangørene kunne bistå deltakerne med å få tak i fagpersoner til lokale tiltak. Det vil selvsagt styrke motivasjonen dersom det er mulig for arbeidsplassen å støtte dette økonomisk eller på annen måte.

Nettverksbygging

Gjennom å møtes for andre gang, kan en bidra til nettverksbygging. Å møte igjen personer man har vært på kurs sammen med kan styrke sjansene for at det etableres et kontaktnett. Det er ofte lettere å knytte kontakter når en møtes for andre gang og kan nikke gjenkjennende til hverandre. Kursledelsen kan bidra i denne prosessen gjennom å oppfordre deltakerne til å etablere kontakt både med relevante fagmiljøer og mellom arbeidsplasser med lignende utfordringer, slik at de kan lære av hverandre. Helt konkret er det å trykke opp lister med navn, telefonnummer, mailadresser og postadresser en enkel og effektiv måte å legge til rette for videre kontakt på. Erfaringsmessig er det imidlertid grenser for hvor mye kursarrangører kan bidra med når det gjelder nettverksutvikling. De kan oppfordre til og legge til rette for slik kontakt. Seinere avhenger mye av om deltakerne har behov, tid og mulighet til å prioritere det.

Faglig fordyping

Når det gjelder faglig fordyping, er erfaringen at deltakerne får en vitamininnsprøyting gjennom de to første kursdagene, som det kan være lurt at de får bearbeidet og prøvd å gjøre seg nytte av. I løpet av tiden fram til temadagen kan deltakerne ha gjort seg noen nye erfaringer som har kastet nytt lys over de forelesningene og drøftingene som fant sted på de innledende kursdagene. Målsettingen er at de to kursdagene bidrar til at kursdeltakerne kommer i gang med en faglig utviklingsprosess der de kan reflektere over erfaringene på en annen måte – og at de kan bruke temadagen til å komme videre. I Hordaland ble deltakerne bedt om å komme med ønsker om hva som skulle være tema på oppfølgingsdagen. De ble også oppfordret til å komme med innspill som kunne brukes som case til drøfting på temadagen. Dette har en gode erfaringer med.

Det langsiktige målet for Hordalandsmodellen er å bidra til en kompetanseheving som kan gi færre konflikter og bedre redskaper til å håndtere tverrkulturelle møter. I det følgende skal vi sette søkelys på noen av redskapene fra basiskursenes verktøykasse.

Del I

De gode grepene

Skreddersydde basiskurs

Med kurs for tverrkulturell kompetanse

3



Et viktig premiss når det gjelder innholdet i basiskursene er altså de ansattes bestillinger. Foreleserne tar alltid hensyn til bestillingene, men ikke blindt. Etter hvert preges innholdet i kurset også av erfaringene fra tidligere kurs. Med bakgrunn i tidligere erfaringer, tilpasses innholdet ut fra en samlet pedagogisk og faglig vurdering. Kursene har gitt erfaring med hvordan man best kan formidle et fagstoff som både inkluderer kunnskapsformidling, holdningsbearbeiding, erfaringsutveksling og gode grep. I tillegg må det gjøres konkrete pedagogiske avveininger om opplegget for basiskursene; om varighet, rammer og antall deltakere. Det er viktig at undervisningen har en rød tråd, er erfaringsnær og dialogbasert og at det er et nært samarbeid og samspill mellom de ulike foreleserne.

I det følgende vil vi først si noe om rammene rundt kurset. Deretter ser vi nærmere på overgangen fra de ansattes bestillinger til innholdet i hvert enkelt kurs, de pedagogiske grepene og måten innholdet formidles på.



Rammene rundt kurset

Med rammer rundt basiskursene mener vi de praktiske utfordringene som de som vil sette i gang kurs i tverrkulturell kompetanse vil møte. Tidligere har vi sett på forhold som kursenes varighet og

finansiering. I tillegg handler det om hvor kurset skal arrangeres, hvor en kan finne gode formidlere og hvem som skal delta.

Lokalisering

De første kursene innebar at deltakerne reiste bort. De overnattet på kursstedet og brukte kvelden til å bli kjent, diskutere og utveksle erfaringer. Dette økte selvsagt tiden som kunne brukes til holdningsbearbeiding, uformell erfaringsutveksling og utvikling av nettverk på tvers av og innenfor den enkelte arbeidsplass. De seinere kursene har av økonomiske grunner blitt holdt nær arbeidsstedet. For mange vil en slik lokalisering være mer realistisk å få til, selv om noe annet ville vært ønskelig.

Det er også god erfaring med å arrangere kurset et sted der aktiviteten blir synlig for fandre ansatte: i kommune- eller fylkeshuset, i et kulturhus, forsamlingshus eller andre steder der offentlig ansatte jobber. Synliggjøring på arbeidsplasser er viktig. Dette kan gi ringvirkninger i form av interesse for seinere kurs – og synliggjøring av den kompetansehevingen som deltakere fra kommunen er i ferd med å få.



Å finne gode formidlere

Erfaringene fra prosjekt Hordalandsmodellen er at det er mulig å velge ulike modeller når det gjelder hvem som skal arrangere kursene, hvordan de skal organiseres og hvem som skal forelese. Det er viktig å kartlegge hvilke lokale ressurser som finnes. Kanskje vil det være nødvendig å hente inn forelesere utenfra i en startfase, for så å bygge opp lokal kompetanse. For å finne ut hvor det kan finnes aktuelle arrangører og forelesere, kan det være nyttig å starte med å kontakte de profesjonelle innenfor mottaksapparatet for flyktninger og næste videre derfra. Disse kjenner ofte til gode forelesere som er brukt i forbindelse med andre kurs og seminarer. Kanskje et utvalg av dem kan bringes sammen foa å bygge opp et basiskurs. Aktuelle steder å begynne å lete kan være:

- Lokale utdanningsinstitusjoner (høgskoler, universiteter, videregående skoler, voksenopplæringsinstanser eller andre kursarrangører
- Instanser som arbeider med mottak av flyktninger på ulike nivåer (UDIs regionkontorer, psykososiale team for flyktninger, kommunale flyktningsjenester og asylmottak)
- Frivillige organisasjoner (for eksempel Flyktningsrådet, som har et eget Kompetansesenter med oversikt over ressurspersoner, Røde Kors, Redd Barna, Norsk Folkehjelp)

- Den norske Helsingforskomiteen (som tilbyr foredrag og kurs om flerkulturell forståelse)
- Forskningsinstitusjoner
- Enkeltstående ressurspersoner

Det er viktig å tenke bredt og å være bevisst på ressurser i eget system. Selvsagt må en kursholder ha faglig legitimitet, men det er samtidig viktig å finne gode formidlere som evner å skape engasjement, dialog, utløse ressurser og skape inspirasjon. Let etter personer som har et godt rykte som formidlere, noen du selv kunne tenke deg å gå på kurs hos. Slike personer kan man like gjerne finne i kommunen som på universitetet.

Hvem skal delta?

Et viktig spørsmål er hvem som bør være målgruppa for basiskursene. Er det ledere som skal administrere arbeidet, eller er det fotfolkene som jobber tette opp til de nye brukergruppene? Er målet størst mulig spredning på ulike typer arbeidsplasser for at erfaringsutvekslingen skal være størst mulig? Eller er det heller et mål at deltakerne har mest mulig like erfaringer? Hvor mange skal delta på hvert kurs? Disse og mange lignende problemstillinger har vært drøftet og vurdert i oppstarten av prosjektet i Hordaland.

Svaret er at det er flere ulike målgrupper for kursene. Sammensetningen av deltakere på kursene i Hordalandsmodellen har forsøkt å møte ulike behov: forankring i ledelsen, kompetanseheving for

de som har direkte kontakt med brukerne, læring på tvers og felles kompetanseheving for arbeidstakere på samme arbeidsplass. Mange kurs har hatt deltakere fra Bergen, men det er også gjennomført kurs i flere mindre kommuner i Hordaland og Rogaland. Størrelsen på kommunen har stor betydning for hvem som deltar. Felles for både store og små kommuner er at både yrkeserfaring og utdanningsbakgrunn for deltakerne varierer. Det samme gjør graden av erfaring med flyktninger og innvandrere. Den viktigste målgruppa for kursene er ikke spesialister, som flyktningskonsulenter eller mottaksansatte, men i første rekke alle de andre i "vanlige" offentlige stillinger som møter minoriteter som del av en sammensatt brukergruppe.

Mange fra samme arbeidsplass

For å sikre best mulig utbytte av kurset, bør det delta flere fra samme arbeidsplass. Erfaringen er at det ikke er nok med en eller to fra hver arbeidsplass. For at kompetansehevingen skal komme hele arbeidsplassen til gode, er det nødvendig at et større antall ansatte med ulike funksjoner deltar. For å få til dette, er det nødvendig med bevisste valg når det gjelder deltakelse. Utvelgelsen må skje på bakgrunn av at behovet er dokumentert og forankret på det enkelte

arbeidssted. At mange deltar er viktig for å sikre at kursinnholdet forankres. Det er viktig for å gi muligheter til videre fordyping, og det gjør det lettere å holde temaet varmt i tiden etter kurset. Antall deltakere må også være tilpasset målsettingene om dialog og erfaringsutveksling. I Hordaland har det hendt at det har vært avholdt kurs med opp til 30 deltakere. Men for å få til dialog, og for at flest mulig skal få komme til orde, har en landet på at rundt 20 deltakere er det ideelle. De fleste kursene har hatt denne størrelsen.





Deltakerne må ha noe felles

En viktig erfaring er at kursene må settes sammen slik at det er noe som er felles, enten det er faglig, geografisk eller at deltakerne er fra samme arbeidsplass. Så sant det er mulig bør ansatte fra noenlunde sammenlignbare arbeidsplasser møtes på kurs, for eksempel lærere fra flere ungdomsskoler der det finnes elever med minoritetsspråklig bakgrunn. Dermed kan det skapes en arena for nettverksbygging på tvers. I heldige tilfeller kan slike møter utvikles til mer varige nettverk for erfaringsutveksling og videre kompetanseutvikling.

En annen måte å skape fellesskap på kan være at en samler ansatte fra beslektede tjenester på samme kurs, gjerne med deltakere på tvers av forvaltningsnivåer. For eksempel kan bibliotekansatte på kommunalt og fylkeskommunalt nivå ha mange erfaringer å utveksle, samtidig som de kan ha behov for å videreutvikle eksisterende samarbeid. De kan diskutere problemstillinger som det å sikre noenlunde lik tilgjengelighet til nettjenester, praksisen ved oversitting av utlånsfrister og lignende forhold. I små kommuner vil det ofte være geografisk tilknytning og arbeidssted som vil være felles. Dermed er også brukerne ofte de samme.

Skrankepersonell er viktige deltakere

I rekrutteringen til basiskursene i Hordaland har en lagt vekt på å få med skrankepersonell. Denne prioriteringen er basert på erfaringene fra kartleggingen blant de ansatte. Flere av arbeidsplassene oppsummerer at det er svært viktig å få med personer i såkalte frontlinjeyrker som skrankepersonell og andre merkantilt ansatte. Skrankepersonalet har en helt sentral rolle i det direkte møtet med brukerne. Her oppstår det lett konfliktsituasjoner som kan forplante seg videre. Som en lege sa:

Allerede i resepsjonen foregår det en siling eller diagnostisering av pasienten fordi skrankepersonell ofte bestemmer hvilken lege, det vil si behandling, vedkommende skal ha. Og hvis det oppstår konflikter der, kan det ta meg et halvt år å rive den ned og opparbeide et tillitsforhold.

Mange steder er det behov for å tenke ut nye løsninger når det gjelder måten en tar imot brukere av tjenestene på. Erfaringen fra kursene er at det er spesielt viktig å gi førstelinjetjenesten tro på seg selv og på at deres innsats er viktig i forhold til målgruppa. De er institusjonens ansikt utad, men blir sjelden inkludert i kurssammenheng.



Hva tilbyr basiskursene?

Tverrkulturell kompetanse kan omfatte mye forskjellig. Et viktig element i basiskursene i Hordaland er at det settes søkelys på det norske og ikke bare på "de andre". At kompetansen skal gå på tvers, og ikke fokusere ensidig på en av partene i kommunikasjonen, er et grunnleggende premiss.

Basiskursene i Hordalandsmodellen har utviklet en verktøykasse i form av:

- Tverrkulturell kunnskap
- Holdningsbearbeiding
- Redskaper for bedre kommunikasjon

Kunnskaper

Når det gjelder kunnskapsformidlingen på basiskursene, er følgende tema sentrale:

- Majoritet-minoritet, makt og dominans
- Ungdom og identitet, kjønn og alder
- Barneoppdragelse og kulturelle variasjoner
- Språk og kommunikasjon
- Tverrkulturell samhandling
- Konflikt og konflikthåndtering
- Helse og migrasjonsprosesser
- Faktastoff om flyktninger og innvandrere
- Menneskerettigheter og Norges internasjonale forpliktelser

I del II gir vi eksempel på hvordan et kursprogram kan se ut.

Kulturkunnskap

"Kultur" er et gjennomgangstema både i bestillingene og gjennomføringen av kursene. I starten inneholdt kurset tema som Hva er kultur?, teoretiske tilnærminger til begreper som minoritet-majoritet, stereotyper, integrering, segregering, assimilering, og så videre. Kursdeltakerne har gitt uttrykk for at de ønsker å vite noe om kultur i virksomhet, knyttet til hverdags erfaringer. Etter hvert fant man ut at det ikke er nødvendig å definere "kultur" for å snakke om kulturelle forskjeller. Kurset dreide mer i retning av å spørre deltakerne om deres erfaringer.

Foreleserne har beveget seg bort fra det man kan kalle ren teoriformidling. De prøver i større grad å gripe fatt i dagsaktuelle temaer og mener dette har bidratt til å spisse budskapet deres. Kurset har dessuten som siktemål å avlive noen myter og tilby



alternativ kunnskap, blant annet om Norges internasjonale forpliktelser og faktainformasjon om flyktninger og innvandrere.

Landkunnskap

Når det gjelder mer spesifikk landkunnskap, er kursarrangørene tydelige på at dette ikke er en del av deres kurspakke. Det handler ikke om at det er uviktig eller at man ikke kan ta opp problemstillinger som går igjen i forhold til bestemte personer fra bestemte land på kurset. Reservasjonen handler først og fremst om at generell kunnskap om et land ikke forteller deg så mye om den personen du står foran i en jobbsituasjon.

Kunnskap om et land kan bare i begrenset grad hjelpe oss til å forstå konkrete samhandlings-situasjoner. For individene på begge sider av bordet handler det om konteksten og om relasjoner. Individene er forskjellige, enten de er norske eller de kommer fra et "utland".

En annen reservasjon i forhold til å undervise om bestemte land handler om hva det er mulig å lære seg på kort tid. Dersom det kun er et lite antall nasjoner representert i den enkelte kommune, kan det å lære seg mye om landets historie, religion, skikker og tradisjoner være både mulig og ønskelig. Det er flott om elever med utenlandsk opprinnelse kan få sin egen erfaringsverden presentert som eksempler i undervisningen, og ikke alltid måtte høre om norske

forhold. Når antallet land stiger, blir det vanskelig å kunne mye om alle. For et todagers kurs i tverrkulturell kompetanse, blir utfordringen heller å bidra til utviklingen av en mer generell kompetanse i det å kunne kommunisere på tvers av ulike kulturelle grupperinger.

Holdningsbearbeiding

En sentral bestanddel i en flerkulturell kompetanse handler om å bearbeide holdninger. Å forankre læreprosessen i deltakernes erfaringer innebærer å sette søkelys på begge sidene i en kommunikasjon mellom tjenesteyter og bruker. Det innebærer at foreleserne ikke "kjøper" problemstillingene slik de ser ut fra de ansattes side, men prøver å bringe inn kunnskap om hvordan det oppleves for dem som mottar tjenestene. La oss gi et eksempel:

Det skal arrangeres basiskurs for Bergens Parkeringsvakt og Næringsmiddeltilsynet. Begge etatene har meldt om ulike problemer knyttet til det å utføre kontrollfunksjonen på en god måte i forhold til noen innvandrere. Det handler delvis om kjønn (ung norsk kvinne skal kontrollere voksen mannlig innvandrer) og delvis om konflikter i forhold til å utøve sin yrkesrolle. Prosjektlederen har innhentet denne informasjonen i forkant av kurset, for å kunne skreddersy et kursopplegg og gi deltakerne muligheter til å drøfte noen av problemstillingene de etterspør. Informasjonen blir formidlet til foreleserne på et samarbeidsmøte i forkant av kurset.

På bakgrunn av denne informasjonen foretar foreleseren som skal snakke om kommunikasjon og språk et besøk hos en mannlig innvandrer som driver en butikk og som gir en annen innfallsvinkel til problemet kontrollør/kontrollert. Her kommer det fram

andre typer problemer, som det å forstå hva næringsmiddeltilsynet faktisk arbeider med, hvorfor de gjør den jobben de gjør og hvorfor det er viktig å ha et godt samarbeid med denne etaten. Ikke minst ga det foreleseren nyttige innspill til å drøfte hvordan det fra kontrollørens side er mulig å bidra til å overvinne kløften mellom kontrollørene (som butikk-eieren oppfattet som en truende autoritet med makt til å ødelegge livsgrunnlaget) og den som ble kontrollert (som strever med å opprettholde et livsgrunnlag for seg og sin familie). Alternativet til å drive egen familiebedrift er ofte sosialhjelp, så her har begge parter – og det norske samfunnet generelt – en interesse av at kløften overvinnes.

Dette eksempelet forteller en historie om et grundig forarbeid fra foreleserens side. Undersøkelsene ga som resultat at kurset kunne gå dypere i problemstillingene fordi man hadde innhentet informasjon både fra kursdeltakerne og fra noen av dem deltakerne strevde med å kommunisere med.

Å bearbeide holdninger på kurset vil ofte innebære en trening i å skifte perspektiv fra et fokus på de andre til å se på egen rolle, eller det å øve seg i å være tydelig.





Å se på sin egen rolle

I møtet mellom en tjenestemottaker og en tjenesteyter er det lett for at den ansatte fokuserer på hva den andre gjør. I kurset vil felles drøftinger kunne få fram at "de vanskelige møtene" handler om relasjoner, ikke om dem og oss. Ofte opplever man at når man i fellesskap analyserer en situasjon deltakerne har presentert som spesielt vanskelig, ender man opp med at det er manglende kommunikasjon, ikke "kultur", som er det største problemet.

Et rollespill på et av kursene handlet om det problematiske i å kombinere det å være kvinne og det å være "myndig". Kvinner hadde opplevd at de kunne si noe uten å bli hørt, mens dersom en mann sa det samme, ble det akseptert. Mange slike problemsituasjoner kunne like gjerne skjedd i møtet mellom deltakere med norsk bakgrunn. Slike refleksjoner står sentralt i kursene, og flere av foreleserne trekker fram dette som noe av det mest sentrale: å få deltakerne til å se på seg selv, se egen rolle, se "det norske". Det er det de kan gjøre noe med, der de virkelig kan utrette noe, som en uttrykte det.

Noen ganger kan det hjelpe å se på en situasjon fra flere ståsteder. Mennesker med flyktningbakgrunn kan befinne seg i ulike livsfaser, noe som kan påvirke samhandlingen med andre mennesker. En konflikt kan bunne i at brukeren er frustrert over helt andre sider av livet enn det som offentlig

ansatte kan gjøre noe med. Kunnskap om migrasjonsprosesser kan være nyttige for å øke tjenesteyternes tverrkulturelle kompetanse og øke forståelsen for forhold som kan påvirke situasjonen. Gjennom gruppearbeid og diskusjoner i plenum bidrar kurset til at deltakerne får hjelp til å analysere situasjonen og se den fra ulike synsvinkler.

Å være tydelig

Mange trenger hjelp til å finne ut hvor grensene går mellom det akseptable og det man ikke vil godta i en jobbsituasjon. "Kultur" som unnskyldning eller forklaring er et gjennomgangstema. Redselen for å trampe på noen tær er ofte større fordi tjenestemottakeren ikke er norsk. Den ansatte kan komme til å strekke seg for langt før han eller hun sier fra. På basiskurset kan foreleserne for eksempel ta opp hva som ville skjedd dersom den ansatte satte grensen tidligere. Mange deltakere sier at de er redde for det. Enkelte innvandrere er mer vant til å forhandle enn de fleste nordmenn. Dersom ansatte er mer tydelig i kommunikasjonen gjennom å markere grenser, er det mange som opplever at det er greit. I noen diskusjoner fokuseres det på nødvendig av at norske tjenesteytere må bli flinkere til å snakke tydeligere og til å si fra. I noen tilfelle trenger kanskje ansatte å trene seg i å differensiere kroppsspråket og gjøre det klart når grensa er nådd. Andre ganger kan tidligere erfaringer føre til at ansatte heller setter grenser for tidlig og er for lite spørrende.



Foto: © Luth

Noen mener de nye bør ta skikken der de kommer, og at det er slik norske likhetsnormer skal oppfattes.



Redskaper i kommunikasjonen

Tverrkulturell kompetanse handler i stor grad om kommunikasjon – mellom to eller flere. Noen ganger går dette greit, andre ganger er kommunikasjonen mer konfliktfylt. I løpet av kurset blir det ofte tatt opp hva en konflikt er og hva som skjer med to som er i konflikt. Hva skjer med "oss" i møtet med "det fremmede"?

Når vi kommer under press har vi lett for å kategorisere. Da tyr vi i noen tilfeller til stereotypier og forenklinger, der forskjellene mellom "dem" og "oss" oppleves som uoverstigelige. Ofte underkommuniseres likhetene, og det kan være vanskelig for begge parter å finne en plattform for å skape gjenkjennelse. Da oppstår det lett usikkerhet. Hva kan en gjøre i slike situasjoner? På basiskursene i Hordaland har det ofte kommet fram erfaringer som viser hvordan deltakerne har håndtert konflikter og vanskelige situasjoner de har vært oppe i. Dette er fruktbart. Erfarne arbeidstakere har mye kompetanse selv om de ikke har formell utdanning i konflikthåndtering. Andre snakker om feil de har gjort, og forelesere og deltakere bidrar til refleksjon og læring. Diskusjonene og refleksjonene over hvordan praksisen er på den enkelte arbeidsplass, kan legge grunnlaget for å bryte fastlåste mønster. Å etablere diskusjonsgrupper som tar opp slike spørsmål, i etterkant av kursene, kan bidra til fagutvikling på mange arbeidsplasser.

Men nye og uventede kommunikasjonssituasjoner er ikke bare kompliserte eller problemfylte. De kan også medføre at man lærer noe nytt. Enkelte har fortalt at de i møte med nye brukergrupper, som for eksempel innvandrere, har blitt mer bevisst på enkelte sider ved sin yrkesutøvelse. Innvandrere kan bidra med et blikk utenfra som kaster nytt lys over gamle vaner. Noen ganger kan det være en fordel å ikke vite for mye om hvordan det forventes at man skal opptre i møte med offentlige instanser. Selv om enkelte ansatte kan reagere negativt på annerledes oppførsel, kan det også bidra til at man stiller spørsmål ved hevdvunne sannheter. Dette kan igjen gi utgangspunkt for at eventuelle uheldige sider ved etablerte praksiser kan bli endret.

Som representanter for majoriteten har offentlig ansatte ansvar for å sikre god kommunikasjon med brukerne. Partene i kommunikasjonen har ulikt utgangspunkt når det gjelder kunnskap om språk, lover, regelverk og uskrevne normer, det offentlige systemet og annen generell samfunnsmessig kunnskap, som man har tilegnet seg fordi man er vokst opp i en norsk kontekst.

Ofte er det bruk for å studere hva det er som skjer i selve kommunikasjonsprosessen, med den hensikt å jobbe fram alternativer.



Slike alternativer kan være å:

- ta pauser underveis
- prøve å uttrykke seg tydeligere
- gi mer informasjon
- prøve å spørre mer
- prøve å sette seg inn i den andres situasjon og se det fra hans/hennes synsvinkel

Pedagogiske forutsetninger

Et mål i forbindelse med gjennomføringen av basiskursene er å få fram refleksjoner som kan utvikle en bedre praksis både i forhold til innvandrere og andre grupper. Men for å få til en god kunnskapsformidling og holdningsbearbeiding, er det noen pedagogiske forutsetninger som må ligge til grunn. Det handler ikke minst om å ha realistiske målsettinger. Hva kan man greie å formidle på to dager? Erfaringene fra Hordalandsmodellen er at det viktigste man kan få til på to og en halv dag er å tenne gnisten, utveksle erfaringer og utfordre folk til videre læring. Det handler om å starte en prosess. Gjennom å tilføre kunnskap og bearbeide holdninger håper man å få snudd en tendens til at arbeidet med innvandrere og flyktninger utføres av en liten gruppe ansatte som får en slags ildsjelfunksjon. Usikkerhet som følge av manglende kompetanse fører til at mange velger bort denne typen

Tilbakemeldinger både fra deltakerne og foreleserne viser viktigheten av at deltakerne blir utfordret til å våge å spørre uten å være så redd for å trampe noen på tærne. I tillegg er det nyttig at de blir oppfordret til å vurdere hva de ville gjort i en tilsvarende situasjon dersom tjenestemottakeren var norsk. Ofte fører en slik vending til at deltakerne finner en løsning.

arbeid. Målet med kurset er å finne alternativer til usikkerheten og komme bort fra den faglige handlingslammelsen som mange ansatte beskriver.

Erfaringene når det gjelder den pedagogiske tilretteleggingen, er at det for det første er grunnleggende at kurset har en rød tråd. For det andre har basiskursene over tid utviklet noen gode metodiske grep, som vi skal se på i det følgende.



Den røde tråd i kurset

Det er avgjørende for utbyttet at det finnes en rød tråd i kurset, det vil si at det er sammenheng mellom de ulike forelesernes bidrag. Erfaringen fra Hordaland understreker behovet for at kurset framstår som helhetlig. Utbyttet avhenger av at man greier å skape en sammenheng i det som presenteres – og måten det presenteres på. Erfaringene fra Hordaland viser også viktigheten av ildsjeler blant arrangørene. Det smitter dersom de som står for gjennomføringen synes det de holder på med er viktig. For å få til gode refleksjoner er det dessuten behov for at noen av foreleserne har erfaring fra arbeid med innvandrere og flyktninger. Dette er en forutsetning for å kunne bruke og bearbeide kursdeltakernes erfaringer

Samarbeidet mellom kursarrangør og forelesere er viktig når det gjelder å videreutvikle og forbedre kurstilbudet. Deltakerne må oppleve at målsettingene, innholdet og formen henger sammen. For å oppnå dette, er kontakten og samarbeidet mellom de ulike foreleserne sentralt. Når det å bearbeide holdninger er et viktig element, må det legges en del arbeid i å utvikle trygghet nok til at diskusjonene blir åpne og at deltakerne ikke føler at de må være verdensmestre for å kunne si noe. Det må være trygt å fortelle noe, og det må være lov å gjøre feil. Et slikt læringsklima fordrer god kontakt mellom forelesere og deltakere – og mellom kursarrangør og forelesere.

For å sikre faglig bredde, er det en fordel at foreleserne dekker et vidt fagfelt og bringer inn ulike kompetanse. Det vil være en styrke dersom foreleserne får anledning til å jobbe sammen over flere kurs, slik at de kan utvikle kurspakken sammen til en helhet som fungerer. Det er selvsagt en fordel dersom foreleserne kjenner hverandres fagstoff og formidlingsform slik at de trekker samme vei. I deler av kurset kan det være bra om flere forelesere underviser sammen. På de siste basiskursene i Hordaland har det vært et team på tre forelesere som har en tett dialog. De har en faglig bredde som blant annet dekker psykologi, sosialantropologi og psykolingvistikk. Det å sikre tilgang til brukererfaringer er viktig for utbyttet av kurset. Ut fra tilbakemeldingene ser dette ut til å være en god kombinasjon. Flere i gruppa arbeider dessuten med flyktningrelaterede problemstillinger i sitt daglige virke.



Metodiske grep

Kursene som er avholdt har etter hvert gitt erfaring med hva slags arbeidsformer som fungerer og hva slags metodiske grep det er lurt å ta. Gjennom basiskurset prøver foreleserne å arbeide med konkrete eksempler, som blir diskutert i grupper og i plenum. Hensikten med dette er å ta tilbake den tapte fagligheten – og utvikle noen redskaper til bruk i vanskelige situasjoner. Her følger en oversikt over noen gode grep:

Praksisnært

Kurset må være praksisnært og gi svar på noen av de problemstillinger deltakerne strever med i sin yrkesutøvelse. Basiskursene må være konkrete og jobberelaterte. Det stiller krav om at deltakernes behov er kartlagt på forhånd, noe det må settes av tid og ressurser til.

Dialogbaser

Kursholderens form er viktig. Kurset må baseres på dialog mellom foreleser og deltakere, og mellom deltakere. Deltakerne skal få faglig påfyll i form av økt teoretisk kunnskap, men det er også et mål at de skal bearbeide sin praksis, sine holdninger og få kunnskap om hva som kreves av en tverrkulturell tjenesteytelse. For å nå slike målsettinger, kreves det en dialogbasert tilnærming, der deltakernes erfaringer får tid og rom, og der foreleseren tilpasser innholdet i forelesningene til den enkelte yrkesgruppes kunnskaper og behov.

Differensiering

Det er nødvendig med differensiering. Behovene til forskjellige deltakere fra samme instans er ikke nødvendigvis de samme. Noe kan være nyttig for alle, men deltakerne har ulike ballast og kan derfor ha ulike behov. Foreleserne må være bevisst på å spille aktivt på deltakernes forskjellighet. Å spille på de erfarne kan handle om å gi dem en rolle på kursene, samtidig som eksempler og hverdags erfaringer fra de med mindre erfaring trekkes inn og brukes. Det er viktig å dra paralleller mellom ulike deltakeres erfaringer.

Aktualisering

Faginnholdet kan aktualiseres ved å knytte det til det folk står oppi – der det "brenner". Å bruke aktuelt stoff fra for eksempel avisdebatter og andre medier i tillegg til deltakernes egne erfaringer, fungerer ofte godt. Media inviterer til debatter som i stor grad bidrar til å påvirke holdninger. Et kurs som dette er en fin anledning til å diskutere slike spørsmål med andre som har erfaringer. Dette i seg selv kan gi økt forståelse og bidra til å minske fordommer.

Variasjon og aktivisering

Variasjon og aktivisering av deltakerne er viktig. Kursene må veksle mellom ulike undervisningsformer: forelesninger, ulike former for gruppearbeid og plenumsdiskusjoner. Gruppearbeid er

Hvis jeg lærer en annens språk, og denne ikke respekterer mitt, så er det å snakke hans språk ikke lenger et tegn på åpenhet, men en handling som viser lydighet og underkastelse.

særlig viktig. Mange av deltakerne er erfarne og har mye å bidra med. Gode innspill kan like gjerne komme fra deltakerne som fra foreleserne. Dette understrekes også gjennom deltakernes evalueringer: Disse kan tyde på at jo mer deltakerne får snakke, jo større utbytte sier de at de har av kurset. Når deltakerne er aktive selv, eier de i større grad den kunnskapen de får.

Balanse mellom forelesning og dialog

Det er en hårfin balanse mellom forelesning og dialog - mellom kunnskapsformidling og deltakeraktivitet. Som det går fram av punktene over, viser erfaringene at det er et stort behov for gruppearbeid. Man har imidlertid også erfart at det ikke er lurt å kjøre gruppearbeid for tidlig. Deltakerne trenger å ha noe faglig å tygge på, en felles faglig plattform som kan gi noe å reflektere over med utgangspunkt i forelesningene. I Hordaland har man derfor endt opp med at den første dagen gjerne inneholder mest forelesninger, selv om den også innebærer en del dialogbasert undervisning. Den andre dagen er deltakerne mer varme i trøya og det er mye gruppearbeid. Da har man noe å diskutere. Det settes mer fokus på den enkeltes arbeidssituasjon og tverrkulturelle erfaring og praksis. Da kommer "bekjennelsene", som en informant formulerte det.

Mestring

Det er viktig at det pedagogiske opplegget har et fokus på mestring og ikke legger for stor vekt på

alt som oppleves som problematisk. Det er viktig å gi ros og bygge opp deltakernes tro på at det de gjør er viktig. Det forutsetter at foreleserne har kunnskap om dem de skal undervise. Mange av deltakerne har dårlig samvittighet, de synes de gjør for lite. Det kan lett føre til at de føler seg maktesløse og ikke gjør jobben sin så godt som de kunne gjort. Et eksempel var en lærer med en elev som har opplevd overgrep. Hun følte hun burde stille opp mye mer enn det som vanligvis ligger i lærerrollen. Selvsagt kan det hende at en lærer må være den som tar tak og sørger for at hjelpeapparatet kommer på banen. Men det er også viktig å gi læreren støtte på at hun skal være lærer, kanskje et lysglimt i elevens tilværelse og ikke et heldekkende teppe. Et fokus på mestring og på det deltakerne gjør bra i sin yrkesutøvelse, kan gi økt faglig selvtillit.

Alminneliggjøre forskjeller

Det er viktig å alminneliggjøre forskjeller. Det kan være store forskjeller mellom nordmenn, avhengig av kjønn, alder, klasse, om de kommer fra by eller bygd, hvilken landsdel de kommer fra og så videre. Det snakkes også om forskjellige arbeidsplasskulturer. Det kan være likestore forskjeller mellom industriarbeiderens omgangsform og akademikerens, mellom striler og bergensere – som det er mellom folk med ulik etnisitet. Vi har ulike kommunikasjonsformer, noen er mer lavmælte, andre mer høyrøstede. Ved å ta utgangspunkt i væremåter, tradisjoner og variasjon, kan man få øye på forskjeller



innad i egen gruppe. Deltakerne inviteres gjerne til å trekke paralleller mellom erfaringer med brukere med norsk og brukere med ikke-norsk opprinnelse. Dette kan bidra til at kulturforskjeller ikke framstår som så mystiske eller eksotiske.

Humor

Når målsettingen er å bearbeide og endre holdninger, er det av stor betydning at det skapes et trygt miljø. For at deltakerne skal få lyst til å bruke sine egne erfaringer, må de oppleve at deres erfaring og kompetanse respekteres. Foreleserne understreker viktigheten av humor og et trygt læringsmiljø i det pedagogiske arbeidet på kursene. Det skaper en god stemning og et ufarlig miljø.

Kulturelle virkemidler

Også bruk av ulike andre virkemidler er viktig. Flere av foreleserne er aktive når det gjelder å bruke andre sjangre enn fagboksjangeren. Dikt, romaner og prosatekster kan aktivisere følelser og bidra til å belyse vanskelige problemstillinger fra en annen kant. Bruk av litterære virkemidler kan være viktige bidrag i det å skape gjenkjennelse og dermed gjøre det lettere å endre holdninger og bygge broer.

Informasjonsstand

I tilknytning til basiskursene har man i Hordaland laget en informasjonsstand med oversikt over faglitteratur og skjønnlitteratur, nettsteder og studie-tilbud, kontaktpersoner og ulike ressursentra.

Deltakerne på kursene har ulik bakgrunn og ulikt behov for kunnskap, informasjon og inspirasjon. En informasjonsstand som står der under kurset, kan gi nyttig informasjon om mulighetene til å finne mer kunnskap om tverrkulturelle spørsmål. Basiskursene kan være viktige formidlingssteder. Ofte er deltakerne allerede tent på temaet, og interessert i hvor de kan søke mer kunnskap. Det er fint om det finnes noe skriftlig materiell fra kurset som deltakerne kan ta med seg, med presentasjoner fra forelesningene, adresser, kontaktpersoner, epost-adresser og aktuelle nettsteder. Dersom det finnes en person som det er mulig å kontakte i nærheten av utstillingen, er dette en stor fordel. I Hordaland er mange kontakter knyttet og interesser vekt gjennom uformelle samtaler i tilknytning til kurs rundt om i kommunene. Her har en laget egne informasjonsskriv med henvisninger til læremiddelsamlinger og annen informasjon som kan finnes på bibliotekene. Å planlegge og å prioritere dette som en del av kurset, kan være en god investering.

Dersom man studerer hvert enkelt punkt i listen ovenfor, kan man kanskje konstatere at de nyttige redskapene på et kurs i tverrkulturell kompetanse ikke skiller seg vesentlig fra det som fungerer på et hvilket som helst annet kurs. De gode grepene vi har nevnt er ikke så spesielle. De fleste har allmenn relevans. Det mest særegne er nok vektleggingen av deltakernes erfaringer og at det både skal skje en kunnskapsformidling og en holdningsbearbeiding.

Et særtrekk er også vektleggingen av det som skjer før – og ikke minst i etterkant av basiskursene. En viktig målsetting er at kursene skal danne utgangspunkt for flere tiltak som til sammen gir økt tverrkulturell kompetanse. De skal spre ringer i vannet.



Del I

4 Ringer i vann

Med kurs for tvernkulturell kompetanse



Basiskursene i tverrkulturell forståelse beskriver seg selv som:

Første trinn i ei tiltakskjede for å styrke kompetansen og meistringsevna hjå eigne tilsette i relasjon til arbeidet med etniske minoritetar.

Dette er ambisiøse og viktige målsettinger. For nye aktører er det viktig å finne ut om man er på riktig vei i forhold til de målsettinger man setter seg lokalt. Hvordan kan man finne ut om målsettingene nås. Her er det mulig å bruke flere kilder. Kursevalueringer i tilknytning til kursene vil være en viktig kilde. Den forteller noe om deltakernes opplevelser av basiskursene. Men når Hordalandsmodellen beskriver basiskurset i tverrkulturell kompetanse som et første trinn, blir det også viktig å prøve å finne ut hva som skjer på det andre trinnet, i etterkant av kursene. En annen kilde handler om hvilke tiltak som er satt i gang rundt om på arbeidsplassene i etterkant av at noen fra disse arbeidsplassene har deltatt på basiskurs. Disse ringvirkningene forteller oss hva ledere og ansatte gjør. For kommuner, fylkeskommuner og andre som kan tenke seg å sette i gang lignende tiltak, kan slike ringvirkninger si noe om verdien av å satse på utvikling av tverrkulturell kompetanse.



Kursevaluering i tilknytning til kurs

Ved avslutningen av basiskursene gjennomfører arrangørene i Hordaland en kursevaluering. Evalueringen er en viktig tilbakemelding om hva som har hatt betydning og hva som har gitt læring. Kursarrangørene ønsket i utgangspunktet at det skulle gå en viss tid etter kurset før en gjennomførte evalueringen, for å gi tid til refleksjon og ettertanke. Tanken var god, men i praksis førte det til at ikke alle sendte tilbake evalueringsskjemaene. Hverdagen er travel for mange, og ikke alle greide å prioritere å sende inn en skriftlig evaluering flere uker etter endt kurs. Derfor gjennomføres det nå en muntlig og skriftlig evaluering den siste halvtimen av to-dagers-kursene, slik at alles innspill og synspunkt kommer med. Her har man blant annet spurt om kurset har gitt større forståelse – og om det har vært til hjelp når det gjelder å takle utfordringer i arbeidssituasjonen. Hvilke tema syntes deltakerne var viktige? Hva ga aha-opplevelser? Hva motiverte? I tillegg spør man om det var tema som var mindre aktuelle eller tema deltakerne savnet.

Siktemålet med evalueringene har vært å finne ut hva deltakerne synes om innholdet i kursene, for dermed å kunne justere seinere kurs. Også uavhengige spørreundersøkelser kan gi kunnskap om i hvilken grad resultatene av kursene svarer til målsettingene. Arrangørene og forelesere kan bruke disse tilbakemeldingene til å sørge for at basiskursene stadig utvikles videre.

Evalueringene sier noe om hva deltakerne mener om kurset – hva de sier når de blir spurt. Tilbakemeldingene til prosjekt Hordalandsmodellen gir signal om at det er mye å lære av erfaringene man har gjort seg i dette prosjektet. Men like viktig som de muntlige tilbakemeldingene er det å se på hva deltakerne og deres respektive arbeidsplasser gjør i etterkant av kursene. I det følgende skal vi presentere noen eksempler på ringvirkninger i etterkant av kursene.

En del av ringvirkningene kan helt klart knyttes til Hordalandsmodellen. Men for å gi et nøkternt bilde er det nødvendig å si to ting:

For det første er det flere steder der det ikke har skjedd så mye konkret i etterkant av at ansatte har deltatt på basiskurs. Kanskje har deltakerne fått et godt utbytte, men ikke gått videre på kurs. Kanskje har deltakerne prøvd å skape ringvirkninger, men ikke fått det til. Og noen har ikke prøvd.

For det andre vet vi at økt tverrkulturell kompetanse på en arbeidsplass sannsynligvis må tilskrives mange forhold, ikke bare at ansatte har vært på basiskurs. Forhold som kan bidra i samme retning kan omfatte alt fra sentrale politiske føringer som for eksempel stortingsmeldinger og annet, andre kompetanseutviklingstiltak sentralt og lokalt, tiltak på den enkelte arbeidsplass og til forhold på individnivå. Økt erfaring med brukere og/eller kolleger med minoritetsbakgrunn kan også være



en bakgrunn for økt interesse. Det er altså vanskelig å påstå at det var basiskurset alene som førte til de positive endringene. Med disse reservasjonene, mener vi å kunne påstå kursene har vært et viktig bidrag.

I de eksemplene som følger ser vi hvordan kursene har motivert deltakernes arbeidsplasser til å gå videre med kompetanseutviklende tiltak. Virkningene vil selvsagt variere fra kommune til kommune, fordi både behov, forutsetninger og ressurser varierer. Eksemplene kan likevel være nyttige som en dokumentasjon på at det nytter å sette i gang med kompetansehevende tiltak av denne typen.



Eksempler på ringvirkninger

Ringvirkninger kan være mye forskjellig, både når det gjelder innhold og metodene en har tatt i bruk for å møte tverrkulturelle utfordringer etter kurset. De kan ta så ulike former som:

- Kompetanseutviklingstiltak på arbeidsplassen (studiedager, tema på lærermøter, foredrag på fagsamlinger osv)
- Oppfølgingskurs, etter- og videreutdanning
- Utvikling av nye studietilbud
- Informasjon tilpasset flerspråklige
- Bedre yrkesutøvelse
- Utvikling av nettverk og samarbeid
- Endret praksis (som for eksempel nye rutiner for praksis ved familiebesøk på Kvinneklinikken)

Oppfølgingskurs, etter- og videreutdanning

En viktig målsetting for kursene har vært å stimulere til videre læring i form av formell videreutdanning eller i form av brukerstyrte fordypingskurs knyttet til den enkelte arbeidsplassen. En vet at kursene har bidratt i retning av videre studier for noen arbeidsplasser og noen deltakere. På en del arbeidsplasser er det i etterkant av basiskurs tatt initiativ til å holde oppfølgingskurs i tverrkulturell forståelse på egen arbeidsplass sånn at flere ansatte får denne kompetansen. Her følger noen eksempler på ulike typer kurs- og kompetanseutviklende tiltak som er kommet i stand i etterkant av basiskurs:

For å forebygge konfliktfylte arbeidssituasjoner og motvirke utvikling av negative holdninger blant egne ansatte ba Bergen Parkeringselskap om basiskurs

for sine ansatte i etterkant av basiskurset. I etterkant fortsatte de internopplæringen. Opplæringen besto i fire ulike dagskurs, hvor de brukte foreleserne fra basiskurset. På dagskursene ble også andre samarbeidspartnere invitert med, bl.a. politiet i Bergen.

På Solheimsviken helsestasjon i Årstad bydel fulgte ledende helsesøster opp basiskurset med å ta et 10-vektallsstudium, "Interkulturell forståelse" på Norsk Lærerakademi. Hun har seinere holdt flere foredrag om sin særoppgave i forskjellige fora. Flere av deltakerne har tatt videreutdanning ved Universitetet i Bergen (UiB). Helsestasjonen har i tillegg fulgt opp med flere interne temadagar og dagskurs med tverrkulturell vinkling i etterkant av basiskursene.

I etterkant av basiskurs, der også lederen deltok, ble det besluttet at alle ansatte på Mottaks- og kompetansesenter for integrering av innvandrere (MOKS)



i Bergen kommune skal gjennomgå en etterutdanning i tverrkulturell forståelse. Lederen ved MOKS har avsatt midler til 3-4 studieplasser på "Norge som innvandringsland" ved UiB, hvert semester. Det legges vekt på at merkantilt ansatte skal delta.

På Kvinneklinikken ved Haukeland universitetssykehus fulgte tre av jordmødrene opp basiskurset med etterutdanningen "Norge som innvandringsland" ved Universitetet i Bergen. Sær oppgavene deres var knyttet til den tverrkulturelle arbeidssituasjonen på Kvinneklinikken på Haukeland (KK), og har vært brukt til videreformidling-/opplæring internt.

Opplæringsvirksomhet kan imidlertid også rette seg mot hele lokalsamfunnet, og både mot gamle og nye innbyggere. I Tysvær skal det holdes kveldsforelesninger for bygdas befolkning for å påvirke holdninger positivt, og kommunen vil bruke bygdeboka som grunnlag for dialog og gjenkjennelse. Bygdeboka har mange interessante bilder som kan gi perspektiver på hvor fort utviklingen har gått. Dermed kan det dannes et grunnlag for å trekke paralleller både til vår egen nære fortid og til situasjonen i noen av de landene flyktingene kommer fra. Det gamle skolehuset er tatt i bruk og den gamle vaktmesteren (nå pensjonist) har fått i oppdrag å være guide for flyktingene og vise eksempler på båt kultur, sjøliv og vegetasjon som er typisk for Tysvær, men som er nytt/ukjent for mange av flyktingene. Kulturetaten har gitt en person i oppgave å tilpasse arbeidet til disse nye oppgavene.

Både videreutdanning og utvikling av tiltak som er rettet mot å bedre tjenestetilbudet for innvandrere og flyktinger mer direkte, må sies å være viktige ringvirkninger. Ansatte med særlig kompetanse i tverrkulturell forståelse knyttet til bestemte faggrupper, kan gjøre en viktig jobb i å drive intern skolering. Noen ganger kan et kurs gi nødvendig drahjelp for å komme i gang med videreutdanning innenfor feltet, noe som også kan komme andre ansatte og arbeidsplassen til gode.

Informasjon tilpasset flerspråklige

Mange av ringvirkningene har flere dimensjoner, og kan handle om både opplæring, informasjon og bedre yrkesutøvelse. Det siste eksemplet, fra Tysvær, kunne like godt vært presentert som et informasjonstiltak. Vi skal presentere noen flere eksempler på informasjonstiltak.

Fylkesbiblioteket, Bergen bibliotek og folkebibliotekene i Hordaland har etter kursing fokusert på hvordan de kan gi bedre tilbud til brukergrupper med minoritetsbakgrunn. De har kalt det "Å gå – fra varmetue til aktiv læringsarena". Bibliotekene har tatt initiativ til besøk på asylmottak for å gi informasjon om sine tilbud og kartlegge hvilke andre tilbud bibliotekene kan/bør utvikle og legge til rette for. Bergen Offentlige bibliotek har nå kontakt med firma som er driftsansvarlig for flere asylmottak på Vestlandet.

Bergen Parkeringselskap har i etterkant av kursene lagt vekt på å gi bedre servicetilbud og informasjon til minoritetspråklige brukergrupper. Som et ledd i dette arbeidet



har de utviklet informasjonsmateriell for å gi bedre informasjon om regelverket for parkering og hva som er deres jobb. Informasjon om norske trafikkregler er oversatt til persisk, arabisk, kurdisk, somali, amharisk og spansk. Brosjyrene er sendt ut til asylmottak, kjøreskoler, politiet, vegkontorene, fly- og båtterminaler, folkebibliotekene og aktuelle kommunale institusjoner.

Kvinneklinikken ved Haukeland sykehus har laget egne informasjonsbrosjyrer for fødende kvinner med minoritetsbakgrunn.

En virksomhet som gir bedre informasjon til nye brukergrupper kan komme til å redusere konfliktnivået i jobbsituasjonen. I så måte bidrar de også til å bedre relasjonene mellom yrkesutøverne og dem de skal yte tjenester til. Bedre informasjon kan gi en bedre tjeneste for alle brukerne.

Bedre yrkesutøvelse

Flere av deltakerne mener kursene har bidratt til utvikling av en yrkesutøvelse som er mer tilpasset det flerkulturelle Norge. Det handler både om bedre informasjon og om at parkeringsvaktene har blitt mer bevisste på hvordan deres måte å uttrykke seg på kan oppfattes av ulike brukere.

Bergen Parkeringselskap sier at kursene i tverrkulturell kommunikasjon har bidratt til at de har reflektert mer over sin yrkesutøvelse: De ønsker fremdeles å være et serviceyrke, men er blitt tydeligere i kommunikasjonen og våger i større grad å sette grenser når det er nødvendig.

Parkeringselskapet er også inne og informerer om sitt arbeid på Introduksjonsprogrammet for flyktinger.

Virksomheten med videreutdanning ved Solheimsviken helsestasjon har medvirket til større fokus på språkutviklingen hos minoritetspråklige barn ved 4-årsundersøkelsen. Helsestasjonen har sammen med PPT og Kulturkontoret i Årstad bydel, Mottaks- og kompetansesenter for innvandrere, Morsmålsundervisningen og det Felles Innvandrerråd i Bergen kommune arbeidet med UDI-prosjektet "Stimulering av språk og sosial utvikling hos minoritetsbarn gjennom dialog med foreldrene" (2000-2003). Arbeidet med språkutviklingen hos minoritetsbarn har også medvirket til utvidet kontakt og samarbeid med blant annet Grorud bydel i Oslo.

Ansatte ved Årstad videregående skole har deltatt på mange basiskurs. Skolen har satt som mål at minst en fra hver avdeling på skolen skal ta videreutdanningen ved UiB. Skolen er blitt FOKUS-skole og har samarbeidet med Senter for kompetanseutvikling i den flerkulturelle skolen (SEFS). Skolen utarbeider nå et prosjekt som tar sikte på nettverksbygging for videregående skoler i fylket med faste samlinger for erfaringsutveksling og kunnskapsoverføring. De ønsker også å etablere en kunnskapsbase knyttet til opplæring av minoritetspråklige elever, som kan fungere som et realkompetansesenter for yrkesprøving av denne målgruppa.



Kvinneklinikken ved Haukeland sykehus melder også at kursingen har ført til bedre tilrettelegging og mer fleksible ordinger som har gjort det tverrkulturelle møtet mindre vanskelig/arbeidskrevende. En av jordmødrene herfra oppsummerte utbyttet slik: Før så jeg bare sløret, nå ser jeg kvinnen bak.

En langsiktig ringvirkning som kan gi bedre yrkesutøvelse som resultat, handler om å utvikle nettverk mellom ansatte og arbeidsplasser som har noe felles.

Utvikling av nettverk og samarbeid

Det er mange "ensomme ulver" i arbeidet med innvandrere og flyktninger rundt om i kommunene. Vi har snakket om ildsjeler og eksperter som lett blir utbrent. For mange er det viktig å komme sammen med ressurspersoner i andre kommuner eller instanser som de kan dele erfaringer med. I så måte kan basiskurs som samler deltakere med en felles yrkesmessig bakgrunn være et godt sted å begynne for å bygge slike nettverk. Men også internt i enkelte kommuner er det behov for å gå opp noen stier mellom etater som burde samarbeide. Det følgende er et eksempel på utvikling av internt nettverk i en kommune:

Basiskurset for Tysvær kommune i Rogaland samla forskjellige etater i kommunen som arbeidet med opplæring og integreringsarbeid. Mange av dem hadde lite kontakt med hverandre fra før og kjente lite til hva de andre arbeidet med. Mellom noen av instansene

var det lite samarbeid på grunn av usikkerhet rundt taushetsplikt. I etterkant har flyktningkoordinatoren laget nettverksgruppe av kursdeltakerne. De skal samles en gang hver vår og høst for å utveksle erfaringer.

Utvikling av nye studietilbud

En av erfaringene en gjorde seg i en tidlig fase av Hordalandsmodellen, var at det er behov for et studium som kan gå dypere enn det er mulig å gjøre på to og en halv dag. Ved Universitetet i Bergen ble det utviklet et nytt studietilbud med bakgrunn i denne erkjennelsen:

En spin-off-effekt av prosjekt *Kompetanseheving i fleirkulturell forståing – Hordalandsmodellen er samarbeidet med UiB og utviklingen av et nytt studietilbud, "Norge som innvandringsland", modul 1 + 2, som hver gir 15 studiepoeng. Basiskursene har vært et viktig rekrutteringsgrunnlag for studenter til dette studiet.*

Både fylket og kommunen har gitt økonomisk støtte til slike studier, slik at deltakerne har fått fri med lønn og dekket hele eller deler av studieavgiften.



*Det mest sentrale:
å få deltakerne til å se på seg selv, se egen rolle, se "det norske".*

Foto: © Sigmund Krøvel-Velle / Samfoto



A . R i n g e r i v a n n



A . R i n g e r i v a n n

Noen tanker om framtida

Mahatma Ghandi skal ha sagt at et sunt samfunn kan bedømmes etter hvordan det behandler sine minoriteter. Uttrykket blir ofte sitert i ulike varianter, av politikere og andre som ønsker å tilslutte seg et flerkulturelt og mangfoldig samfunn. I Norge er det den seinere tid reist en diskusjon om at alle mennesker må lære seg norsk språk for å bli norske statsborgere. At det å ha et felles språk er viktig for å kunne kommunisere og for å bli ett samfunn, er det ikke vanskelig å si seg enig i. At det kan være vanskelig for enkelte, er like selvsagt.

For å kunne leve godt sammen, må man kunne kommunisere. Det krever noe av alle parter – både de med minoritetsbakgrunn og de som representerer majoriteten. Alternativet kan være at kommunikasjonen bryter sammen, og at mennesker som tilhører minoritetene ikke føler tilhørighet til det norske samfunnet. Forfatteren Amin Maalouf – som selv er kristen libanese, bor i Frankrike og har arabisk og fransk som sine morsmål – må kunne karakteriseres som tverrkulturell. Han advarer mot et samfunn som ikke gir tilhørighet for alle samfunnets medlemmer. En slik utstøting mener han kan gi økt konfliktnivå og føre til at enkelte ikke ser noe annet alternativ enn å slutte rekker der det er mulig å finne tilhørighet:

For å kunne møte vår neste med rak rygg, må vi ha åpne armer og hevet hode. Har vi følelsen av å forråde våre egne og fornekte oss selv for hvert skritt vi tar, så er forsøket på å komme andre i møte allerede mislykket. Hvis jeg lærer en annens språk, og denne ikke respekterer mitt, så er det å snakke hans språk ikke lenger et tegn på åpenhet, men en handling som viser lydighet og underkastelse.

(Maalouf 1999, s. 40)

Det snakkes gjerne om brobygging i forbindelse med flerkulturelle utfordringer. Men et kjennetegn ved broer er at de har to brohoder. De utfordringene vi snakker om her – og som Hordalandsmodellen har grepet fatt i – må møtes fra flere kanter. Det er ikke bare mennesker med minoritetsbakgrunn som må tilpasse seg det norske samfunnet. At innvandrere i Norge har et visst kjennskap til norsk språk og norske koder er bare noen av steinene vi trenger for å komme over elva, for å si det med Olav H. Hauge.

EIT ORD

Eit ord
- ein stein
i ei kald elv.
Ein stein til -
Eg må ha fleire
steinar
skal eg koma over.

Olav H. Hauge. Norske dikt i 1000 år, 1997



Foto: © Trygve Bølstad / Samfoto

*The way in which we treat minorities
is the measure of civilization of a society.*

Mahatma Ghandi



Det er nødvendig med noen andre steiner: Offentlig ansatte i Norge trenger å ha kunnskaper om ulike minoriteter, om kulturelle ytringsformer og om kommunikasjon på tvers av kulturell bakgrunn. Og de trenger å få bearbeidet sine egne holdninger og revurdert noe av sin yrkespraksis. Det er viktig fordi dagens norske samfunn krever at også personer med minoritetsbakgrunn blir møtt med respekt og anerkjennelse, som en naturlig del av det samfunnet vi deler:

Et prosjekt som Hordalandsmodellen representerer en viktig innsats og et skritt på veien til en nødvendig tverrkulturell kompetanse. Omfanget og systematikken i arbeidet i dette prosjektet er unikt på landsbasis. Mer enn 400 kommunalt og fylkeskommunalt ansatte har fått opplæring, og på mange arbeidsplasser kan vi se ringvirkninger av arbeidet. På spørsmål om hva slags tanker foreleserne gjør seg om framtida, sier en av dem:

Jeg er positiv, men innimellom tenker jeg at om det stopper her, da har vi bare laget et drypp. Det er viktig at det skjer en fortsatt utvikling, at det blir kontinuitet og at folk utdanner seg videre... Jeg skulle ønske at alle som hadde behov kunne få kurs...

Noen ganger er jeg redd for at vi bagatelliserer rasisme. Men hvis det vi gjør får folk til å begynne å reflektere over det de gjør, er det kanskje håp...

Utfordringen framover er å få dette arbeidet til å leve videre og få det enda mer forankret i hele det kommunale tjenesteapparatet. Utfordringen for resten av landet, ikke minst for ansvarlige politikere og administrasjon, er å lære av disse erfaringene og skape tiltak for å heve den tverrkulturelle kompetansen. Det er nødvendig for å kunne skape gode, tverrkulturelle møter – og å finne nok steiner til å komme over.



Del II

5 Verdt å vite

Med kurs for tvernkulturell kompetanse



I del I har vi prøvd å gjøre de viktigste erfaringene fra prosjekt Hordalandsmodellen tilgjengelige for andre. Oppsummeringene er til dels generalisert og vi har fjernet en god del av det mer konkrete innholdet for å kunne holde fokuset på erfaringer og metoder som det er mulig å lære og la seg inspirere av. I Del II har vi samlet mer konkret informasjon til bruk for dem som ønsker å vite mer. Her finner du først en oversikt over innholdet i basiskursene, en kort historikk over organiseringen, hvem som har vært deltakere på kursene og eksempel på program og invitasjon til basiskurs.

I det siste kapittelet som vi har kalt "Hvis du vil lære mer", finner du en del informasjon som vi tror kan være nyttig for dem som enten skal gå i gang med å arrangere kurs selv eller som ønsker å utvide sin kulturelle kompetanse. I denne delen finner du et utvalg faglitteratur og skjønnlitteratur som omhandler tverrkulturelle møter, stortingsmeldinger, nettadresser og en kort presentasjon av noen prosjekter vi mener er relevante.



Basiskurset - innhold og organisering

Selv om kursinnholdet varierer med kursdeltakernes fagbakgrunn, er det likevel noen elementer som går igjen i alle basiskursene. De utgjør et reservoar som det er mulig å velge fra. Vi presenterer her noen hovedmomenter fra kursinnholdet i Hordaland slik de nåværende foreleserne bruker dem:

Om politikk og helse

- FNs menneskerettighetserklæring og FN-konvensjonen for barns rettigheter
- Flyktninger og innvandrere – myter og fakta
- Asylpolitikken
- Eksil og migrasjonsfaser: Normale reaksjoner på en unormal situasjon
- Barna på flyttelasset
- Yrkesidentitet og utfordringer i et tverrkulturelt perspektiv: kommunikasjon, informasjon og traumer
- Samhandling og konflikt

Om kommunikasjon

- Samtale som forhandling om mening
- Mentale skjema i kommunikasjonsprosessen
- Hvor godt forstår vi når vi forstår
- Strategier for å forstå
- Hvorfor gjør de ikke som vi sier
- De vanskelige småordene: bør, må, skal
- Det vi sier og det vi ikke sier

- Budskapene som forsvinner på vei fra deg til meg
- Dialog og samhandling – den gode samtalen
- Bruk av tolk
- Symmetrisk og asymmetrisk samtale
- Tospråklig samtale

Om kulturelle variasjoner

- Barneoppdragelse i et krysskulturelt perspektiv
- Yrkesidentitet og utfordringer – kultur eller konflikt
- Majoritet, minoritet og definisjonsmakt – hvor forskjellig får vi lov å være?
- Hva vil det si å være norsk?
- Den problematiske kulturen – vi ser ikke personen for bare kultur
- Om "oss" og "dem" – om kontrastering og moralsk panikk
- Det offentlige Norge og minoritetsspråklige
- Om kjønn
- Minoritetsspråklige ungdommer og identitetsstrategier



Historikk om organisering

Prosjekt Hordalandsmodellen har prøvd seg fram med ulike måter å arrangere basiskursene på. En kort historikk:

Kurs 1 og 2, 10 og 12

Hordaland fylkeskommune (HF) og Bergen kommune (BK) arrangerte kursene med innleide forelesere fra Universitetet i Oslo.

Kurs 3 – 8

Universitetet i Bergen var arrangør i samarbeid med HF + BK.

Kurs 9 – 17 (med unntak av kurs 10 og 12)

Referansegruppa / Psykososialt team for Vestlandet i samarbeid med HF + BK.

I starten valgte man å bruke forelesere fra Universitetet i Oslo (1995): Kommunaldepartementet/ Utlendingsdirektoratet, Oslo, nærmere bestemt forfatterne av boka "Norge som flerkulturelt samfunn. Et undervisningsopplegg", Ada Engebrigtsen og Berit Torbjørnsrud. Disse kursene fikk svært god respons både når det gjaldt innhold og form. Man hadde likevel som målsetting å finne lokale alternativer. Man ønsket å være selvforsynt med forelesere og å utvikle kurset lokalt med den fleksibiliteten som geografisk nærhet innebar. De første kursene var likevel svært verdifulle som en starthjelp og et bidrag til å utvikle en retning på basiskursene.

I forsøket på å finne lokale alternativer ble potensielle arrangører ved Universitetet i Bergen (UiB) kontaktet. De arrangerte de seks påfølgende kursene, med forskjellige forelesere. Forelesere fra Psykososialt team for Vestlandet ble også trukket inn som supplement til Universitetets egne forelesere. Kursene fikk god respons på faglig innhold og relevante emner, men manglet en del når det gjaldt en mer praktisk vinkling. Universitetet i Bergen utviklet etter hvert et kompetansegivende kurs (Norge som innvandringsland, trinn 1 og 2) på til sammen 30 studiepoeng. Dette tilbudet hadde et fast faglig innhold som dreide i mer teoretisk retning, mens prosjekt Hordalandsmodellen tok ansvaret for å utvikle mer tilrettelagte og praktisk orienterte basiskurs videre.

I den tredje varianten av kurs har leder for prosjektet arrangert basiskurs på bestilling i samarbeid med Psykososialt team for flyktninger. Dette er i dag hovedmodellen.



Hvem har deltatt?

På kursene i Hordaland har det vært deltakere fra mange ulike arbeidsplasser, både kommunale, fylkeskommunale og statlige. Deltakerne har representert mange arbeidsplasser ut fra en fordelingsnøkkel og et fellesskap i arbeidssituasjonen, blant annet disse:

- Kvinneklinikken på Haukeland sykehus
- Barnehager, grunnskoler og videregående skoler
- PPT og skolekontor
- Barne- og familiekontor
- Bibliotek
- Sosialkontor og barnevern
- Helsestasjoner
- Utekontakten
- Flyktningkontor
- Flyktninghelsetjenesten
- Legevakten
- Bergen Parkeringselskap
- Næringsmiddeltilsynet
- Andre i kommunal og fylkeskommunal tjeneste



BASISKURS I TVERRKULTURELL FORSTÅING

HORDALANDSMODELLEN

8. – 9. juni og 26. august 2004

Opplæringstilbudet *Tverrkulturell forståing* er ei oppfølging av Hordaland fylkeskommune og Bergen kommune sine Handlingsplanar for integrering av flyktningar og innvandrarak. Basiskurset er første trinn i ei tiltakskjede for å styrke kompetansen og meistringsevna hjå eigne tilsette i relasjon til arbeidet med etniske minoritetar. Tiltaket er utvikla i samarbeid mellom Hordaland fylkeskommune, Bergen kommune, Utlendingsdirektoratet, KS-Hordaland og Fagforbundet Hordaland. Tiltaket er også støtta gjennom VOX/ Kompetanseutviklingsprogrammet.

I basiskurset vert det lagt vekt på å opparbeide større refleksjon og forståing for dei utfordringar som ligg i det tverrkulturelle og mellommenneskelige møtet. Vi har derfor lagt opp til at deltakarane får ei innføring i ulike tema som vektlegg:

- *Sentrale omgrep knytt til det tverrkulturelle møtet*
- *Bevisstgjerjing om eigne verdiar og haldningar som påverkar og avgrensar vår forståingsramme i møte med minoritetar*
- *Sosiale og kulturelle prosessar som ramme for det tverrkulturelle møtet*

Basiskurset er eit profesjonsretta kurs. I tillegg til eit fast teoretisk overbygg vil innhaldet vere tilpassa dei ymse fag- og yrkesgrupper slik at ein kan relatere det tverrkulturelle perspektivet til deltakarane sin arbeidskvardag.

Basiskurset er eit godt utgangspunkt for å gå vidare med studia ” Norge som innvandringsland”, modul 1 og 2, eit nytt studietilbod som vert arrangert av Universitetet i Bergen i samarbeid med Hordaland fylkeskommune og Bergen kommune.

Målgruppe Tilsette i kommunal og fylkeskommunal sektor for grupper opp til 20 personar.
I samansetning av gruppene vert det lagt vinn på å samle deltakarar på tvers av forvaltningsnivå, men som har eit fagleg ståstad og fellesskap i det daglege virket.

Tidsramme Basiskurset går over 2 dagar med ein oppfølgjande Temadag etter 1 til 2 mnd. (sjå vedlagde program).

Stad Sveio kommune, kursstaden vil verte kunngjort seinare.

Forelesarar Psykologspesialist Svein Ramung, Psykososialt team for flyktningar på Vestlandet
Psykologvist Parnian Bermanian, Tolkeutdanninga, UiB
Sosialantropolog Elin Sparre Pedersen, Konsulentfirma Sparre Bakke

Kontaktperson Rådgjevar Liv Tvilde Laading, Personalavdelinga, Hordaland fylkeskommune
Telefon: 55 23 91 17
Epost: liv.tvildelaading@hordaland-f.kommune.no

Opplæringstilbudet er gratis for tilsette i kommunal og fylkeskommunal sektor.



PROGRAM FOR BASISKURS I TVERRKULTURELL FORSTÅING

24. OG 25. FEBRUAR 2004
KVINNHØRAD KOMMUNE

Foreleserar:

Psykologspesialist Svein Ramung, Psykososialt team for flyktingar på Vestlandet.
Psykologvist Parnian Bemanian, Tolkeutdanninga, Universitetet i Bergen
Sosialantropolog Elin Sparre Pedersen, Konsulentfirmaet Sparre Bakke.

24. FEBRUAR

- 09.00 – 09.30 Velkommen og presentasjon av deltakarar og forelesarar
- 09.30 – 10.15 Flyktingar og innvandrarar; myter og fakta, v / Svein Ramung
- 10.15 – 10.30 Pause
- 10.30 – 11.30 Eksil og migrasjonsfasen. ”Normale reaksjonar på ein unormal situasjon”
v / Svein Ramung
- 11.30 – 12.15 Lunsj
- 12.15 – 13.00 Kommunikasjon – språk. ”Kvifor gjer dei ikkje som eg seier?”
v / Parnian Bemanian
- 13.00 – 13.15 Pause
- 13.15 – 14.00 Gruppearbeid
- 14.00 – 14.15 Pause
- 14.15 – 15.00 Dialog og samhandling v / Parnian Bemanian

25. FEBRUAR

- 09.00 – 10.00 Majoritet, minoritet og definisjonsmakt. ”Kor forskjellig har vi lov å være?”
v / Elin Sparre Pedersen
- 10.00 – 10.15 Pause
- 10.15 – 11.00 Samhandling – konflikt i eit tverrkulturelt perspektiv, v / Svein Ramung
- 11.00 – 11.15 Pause
- 11.15 – 12.00 Gruppearbeid
- 12.00 – 12.45 Lunsj
- 12.45 – 13.30 Yrkesidentitet og utfordringar i ein tverrkulturell arbeidssituasjon
– eller er eg ein rasist? v / Svein Ramung
- 13.30 – 13.45 Pause
- 13.45 – 14.30 Yrkesidentitet forts.
- 14.30 – 15.00 Oppsummering – diskusjon. Kva kan vi gjere noko med? Kva kan vi ikkje gjere
noko med?



Foto: © Kissen Møller Hansen / Sanfoto

Hvis du vil lære mer

Med Kurs for tvernkulturell kompetanse



6. Hvis du vil lære mer

I dette kapittelet finner du oversikt over et utvalg av faglitteratur og skjønnlitteratur, sentrale offentlige dokumenter som har med innvandring og flyktninger å gjøre. Her er også noen nyttige nettsteder, samt noen prosjekter som vi tror kan være til inspirasjon og nytte. Det vi presenterer her er smakebiter.

Det finnes en rik flora av fagbøker, skjønnlitteratur og nettsteder for dem som ønsker å fordype seg. Mye av litteraturen blir både brukt og henvist til på basis-kursene. For mer utfyllende informasjon viser vi til undervisningsstasjoner og biblioteker, og ikke minst til UDIs nettsteder og "Håndbok for kommunenes arbeid med flyktninger, asylsøkere og innvandrere". Avslutningsvis finner du også en oversikt over de personene som har gjort denne boka mulig: prosjektlederen og de øvrige medlemmene i styringsgruppa og referansegruppa.

God lesing!



6. Hvis du vil lære mer

Faglitteratur

En viktig basis for utviklingen av basiskursene i Hordaland har vært følgende fagbok:

Engebrigtsen, Ada og Berit Torbjørnsrud (1995): *Norge som flerkulturelt samfunn. Et undervisningsopplegg*. Kommunaldepartementet/ Utlendingsdirektoratet, Oslo
Her kan nye forelesere og kursholdere finne stoff til å bygge opp kurs i tverrkulturell forståelse.
Boka kan bestilles gratis fra UDI på: bestilling@udi.no

I alfabetisk rekkefølge følger videre:

- Arenas, Julio G et al (1987): *Flygtinges psykiske kriser : introduksjon til eksil-psykologi*. Dansk psykologisk forlag, København.
- Austveg, Berit (1989): *Helsearbeid og innvandrere*. Tano forlag A/S, Oslo
- Badran, Margot (1995): *Feminists, Islam, and Nation*. Princeton Univ. Press
- Berg, Berit, red. (1990): *Velkommen, nye landsmenn? Erfaringer med kommunalt flyktningarbeid*. Kommuneforlaget, Oslo
- Berg, Berit og Kirsten Lauritsen (1999): *I all verden. Handbok om rekruttering av personer med innvandrerbakgrunn*. På oppdrag frå Utlendingsdirektoratet/UDI
- Dahl, Tove Stang (1992): *Den muslimske familie*. Universitetsforlaget. (Utsolgt fra forlaget, nytt opptrykk på engelsk.)
- Djuve, Anne Britt og Kåre Hagen (1995): *"Skaff meg en jobb!" Levekår blant flyktninger i Oslo*. FAFO, Oslo



6. Hvis du vil lære mer

Eriksen, Thomas Hylland (2001): *Flerkulturell forståelse*. Universitetsforlaget, Oslo

Eriksen, Thomas Hylland og Torunn Arntsen Sørheim (2000, 2.utg.): *Kulturforskjeller i praksis. Perspektiver på det flerkulturelle Norge*. Ad Notam, Gyldendal akademiske forlag, Oslo

Follevåg, Geir (2002): *Adoptert identitet*. Spartacus, Oslo

Gullestad, Marianne (2002): *Det norske sett med nye øyne*. Universitetsforlaget, Oslo

Hornstvedt, Tone (1996): *Helsearbeid i flerkulturell sammenheng*. Vett & Viten, Oslo

Høgmo, Asle (1998): *Fremmed i det norske hus*. Gyldendal forlag, Oslo

Håpnes, Tove, Anne Iversen og Berit Berg (1999): *Mellom planoptimisme og hverdagsrealisme – evaluering av regjeringens handlingsplan for bedre bruk av innvandreres kompetanse*. SINTEF Teknologiledelse IFIM, Trondheim

Jandt, Fred E (1998, 2.edt): *Intercultural Communication. An Introduction*, Sage Publications, London

Keddie, N.R. & B. Baron (1991): *Women in the Middle Eastern History*. Yale Univ.

Kjeldstadli, Knut (red.)(2003): *Norsk innvandringshistorie*. Pax forlag, Oslo

Kumar, Loveleen (2001): *Djulaha*, Høgskoleforlaget. Oslo



6. Hvis du vil lære mer

Lauritsen, Kirsten og Berit Berg (1999): *Mellom håp og lengsel – å leve i asylmottak*. Utgitt som rapport ved SINTEF Teknologiledelse IFIM, Trondheim

Lauritsen, Kirsten og Berit Berg (2001): *Enslige flyktninger – kollektive utfordringer*. Utgitt som rapport ved SINTEF Teknologiledelse IFIM, Trondheim

Leirvik, Oddbjørn (2002): *Islamsk etikk – Ei Idehistorie*. Universitetsforlaget, Oslo

Lundberg, Svante (1989): *Flyktningskap*. Lund: Arkiv avhandlingsserie

Maalouf, Amin (1999): *Identitet som dreper*. Pax forlag, Oslo

Mabro, Judith (1991): *Veiled Half-Truth*. J.B. Tauris & Co LTD

Margalit, Avishai (1998): *Det anständiga samhället. För en värdighetens politik*. Bokförlaget Daidalos, Göteborg

Morrison, Toni (19909): *Playing in the Dark. Whiteness and the Literary Imagination*. Vintage Books, Random House, New York

Mørch, Yvonne (1998): *Bindestregs-Danskere. Fortællinger om køn, generation og etnicitet*. Forlaget Sociologi, København

Sluzki, Carlos (1979): *Migration and Family Conflict*. I: Family Process, Inc, volum 18, nr. 4, desember 1979

Thomsen, Michael K og Bente Rød Larsen (1994): *En innvandrer krysser våre spor*. Ad Notam, Gyldendal akademiske forlag, Oslo

Varvin, Sverre (2003): *Flukt og eksil. Traume, identitet og mestring*. Universitetsforlaget, Oslo



6. Hvis du vil lære mer

Viken, Berit (1995): *Helsesøster i "et fargerikt fellesskap"*. Hovedoppgave i sosialantropologi, Universitetet i Bergen

Vikør, Knut (1988): *Ei verd bygd på islam*. Samlaget Forlag, Oslo

Vilby, Knud (1997): *Den globale reisen*. Universitetsforlaget, Oslo

Vogt, Kari (1993): *Islams hus*. Cappelen Forlag, Oslo

Vogt, Kari (2000): *Islam på norsk*. Cappelen Forlag, Oslo

Ytrehus, Line Alice, red. (2001): *Forestillinger om "Den andre"*. Images of Otherness, Høyskoleforlaget, Kristiansand



6. Hvis du vil lære mer

Skjønnlitteratur

Al-Kubaisi, Walid (2000): *Norske poteter og postmodernistiske negre*, Kulturbro forlag, Oslo

Hauge, Olav H (1997): *Eit ord, I antologien: Norske dikt i 1000 år*, Universitetsforlaget, Oslo

Hussein, Taha (1973): *Dagene som var: en egyptisk barndom*, Aschehoug, Oslo

Johnson-Davies, Denys (1967): *Modern Arabic Short-Stories*, Heinemann Educational, London

Karim, Nazim (1996): *IZZAT. For ærens skyld*, Cappelens utvalgte, Oslo.

Mahfouz, Naguib (1990/1991): *"Kairotriologien"*, 3 bind, Pax Forlag, Oslo

Maalouf, Amin (1998): *Korstogene sett fra arabernes side*, Pax Forlag, Oslo

Maalouf, Amin (1988): *Leo Afrikaneren*, Tiden forlag, Oslo

Maalouf, Amin (1995): *Samarkand*, Pax Forlag, Oslo

Maalouf, Amin (1998): *Havnene i Levanten*. Pax Forlag, Oslo

Mernissi, Fatima (1997): *Harem Within – Tales of a Moroccan Girlhood*, Bantam Doubleday Dell (reprint)

Tajik, Hadia (2001): *Svart på hvitt*, Tiden forlag, Oslo



6. Hvis du vil lære mer

Offentlige publikasjoner

- Håndbok 2003: En veileder i arbeidet med flyktninger, asylsøkere og innvandrere. UDI (Utlendingsdirektoratet)
- Håndbok for kommunene om arbeid med enslige mindreårige asylsøkere og flyktninger (2001). BFD (Barne- og familiedepartementet)
- St.melding 39 (1987-1988): Om innvandringspolitikken
- St.melding 17 (1996-1997): Om innvandring og det flerkulturelle Norge
- St.melding 17 (2000-2001): Om asyl- og flyktningpolitikken i Norge
- St.meld. Nr. 21 (1999-2000): Menneskeverd i sentrum – Handlingsplan for menneskerettigheter.
- Handlingsplan mot rasisme og diskriminering (1998-2001). Kommunal- og regionaldepartementet
- Handlingsplan mot rasisme og diskriminering (2002-2006). Kommunal- og regionaldepartementet
- Rapport: Art og omfang av rasisme og diskriminering i Norge (1999–2000). UDI
- Rapport: Art og omfang av rasisme og diskriminering i Norge (2001-2001). UDI
- Sosial- og Helsedirektoratet: Helsetjenestetilbud for asylsøkere og flyktninger, Veileder, 2003
- Statistisk sentralbyrå (2002): Innvandring og innvandrere 2002 (forfattet av Benedicte Lie)
- Senter mot etnisk diskriminering: Underveis mot et bedre vern – 1999, rapport utgitt årlig fra og med 1999 ved SMED

I tillegg til disse publikasjonene er en ny stortingsmelding om Norge som flerkulturelt samfunn på trappene. Denne vil bli retningsgivende for det flerkulturelle fagfeltet i tida framover. Vi har derfor tatt med noen hovedpunkter fra en forhåndsomtale fra Kommunal- og regionaldepartementets innvandringsavdeling.



6. Hvis du vil lære mer

Ny stortingsmelding om det flerkulturelle Norge i 2004

Deltakelse i samfunns- og organisasjonsliv

I januar 2003 begynte Regjeringen arbeidet med ny *Stortingsmelding om det flerkulturelle Norge* (foreløpig tittel). Meldingen legges fram for Stortinget høsten 2004.

Det er et overordnet mål at alle skal ha like muligheter, rettigheter og plikter til samfunnsdeltakelse. Med samfunnsdeltakelse menes egenaktivitet på ulike arenaer, som arbeidsliv, skole, bomiljø, organisasjonsliv, med mer. Deltakelse er viktig både for at samfunnet skal kunne ta i bruk alle ressurser i befolkningen, og for at individet skal kunne påvirke sin egen livssituasjon.

Myndighetene har dessuten et ansvar for å fjerne barrierer som hindrer deltakelse på viktige samfunnsområder. I tillegg til å motarbeide rasisme og diskriminering, innebærer dette å arbeide for økt respekt og toleranse og aktivt overvåke at offentlige tjenester gir et likeverdig tilbud til personer med innvandrerbakgrunn.

Følgende mål og prinsipper er retningsgivende for utformingen av politikken i forhold til det flerkulturelle Norge:

Alle, uansett bakgrunn, skal ha like muligheter, rettigheter og plikter til å delta i samfunnet og bruke sine ressurser.

Deltakelse på like vilkår forutsetter at alle tar ansvar og gjør sine plikter i forhold til samfunnet.

Integrering og likestilling forutsetter tilpasning og vilje til dialog og samhandling fra hele befolkningen og fra offentlige myndigheters side.

*Alle, uansett bakgrunn, har samme rett til å bli vurdert som individer, ikke bare som del av en gruppe, kultur eller trosretning.
Alle barn og unge, uansett opphav, må kunne skape sin egen identitet og framtid.*

Det er mange måter å være norsk på. Ved aktivt å framheve at alle har like stor rett til å bringe med seg sine verdier og tradisjoner inn i fellesskapet, styrkes grunnlaget for samhörighet.

På samme måte som for andre befolkningsgrupper er det nødvendig med tiltak som tar sikte på utjevning av ulikheter i individuelle forutsetninger og levekår. Ved valg av virkemidler og utforming av konkrete tiltak er hovedregelen at alle med innvandrerbakgrunn omfattes av generelle rettigheter, plikter og tiltak. Fordi behovene er spesielle – f.eks. når det gjelder norskopplæring – kan det i enkelte tilfeller være nødvendig å endre eller tilpasse generelle ordninger for å sikre at alle grupper faktisk får del i disse. På noen områder er det behov for særtiltak som er tilrettelagt for nyankomne innvandrere, eventuelt også for andre med innvandrerbakgrunn. Prinsippene for utforming av slike tiltak er de samme som ved utforming av særtiltak for andre personer eller grupper med særlige behov.

Kilde: www.odin.dep.no/norsk/innvandring/integrering



6. Hvis du vil lære mer

Nyttig på nett

- På nettsidene til Hordaland fylkeskommune (under Læremiddelsamlinga i Fylkeskommunen) finnes litteratur, video, kassetter, lydbøker: www.hordaland-f.kommune.no og www.hordaland-f.kommune.no med link til: opplæringsavdelinga/OT/PPT/Læremiddelsamlinga.
- KRDs side på Odin: www.innvandring.no
- Utlendingsdirektoratet: www.udi.no
- Minoritetsperspektiv i offentlig tjenesteyting (Utlendingsdirektoratet): www.udi.no/mot
- UDIs bibliotek: www.udi.no/bibliotek
- Utlendingsnemnda: www.une.no
- Nyhetsbrev om norsk flyktning- og innvandringspolitikk: www.dep.no/krd/norsk/publ/periodika/nb
- Organisasjon mot offentlig diskriminering: www.omod.no
- Psykososialt senter for flyktninger: www.med.uio.no/ipsy/pssf
- Senter mot etnisk diskriminering: www.smed.no
- Kommunenes Sentralforbund: www.ks.no
- Innvandrerstatisikk: www.ssb.no/innvstat/
- Aktuelle nyheter fra uken før, og andre viktige oppdateringer om etniske minoriteter: www.utrop.no
- NAKMI (Nasjonalt kompetansesenter for minoritetshelse): www.nakmi.no
- Senter for Internasjonal helse Ullevål Universitetssykehus: www.oslolegevakt.no
- Nettsted for språklige minoriteter: www.bazar.deichman.no

Prosjekter som kan inspirere

MOT

(Minoritetsperspektivet i offentlig tjenesteyting.)

Et økt minoritetsperspektiv i de offentlige tjenestene er et satsingsområde innenfor UDIs integrerings- og likestillingsarbeid. Målet med satsingen er å få et offentlig tjenesteapparat som gir mer likeverdig service til alle brukergrupper – uten hensyn til brukerens språklige, etniske eller kulturelle bakgrunn. Eksempel på andre omfattende holdnings- og kunnskapstiltak rettet mot majoriteten: Innføringen av kvinneperspektiv i undervisning, forskning og forvaltning. Kompetanseheving for kommunalt ansatte ved innføring av HVPU-reformen.

Det flerkulturelle perspektivet

i lærebøker og andre læremidler

På oppdrag fra Læringscenteret og UFD har forskerne Dagrun Skjelbred og Bente Aamotsbakken ved Høgskolen i Vestfold sett på hvordan det flerkulturelle perspektivet formidles i lærebøker/læremidler i grunnutdanningen. Læremidler i fagene norsk, engelsk, matematikk, KRL, kroppsøving og samfunnslære er undersøkt, og en av konklusjonene er at det flerkulturelle perspektivet ikke er godt nok ivaretatt, selv om noen barn kalles "Ali" og "Fatima" i bøkene. Videre pekes det på at de mulighetene som et flerkulturelt, kontrastivt perspektiv gir, ikke utnyttes i særlig grad. Forskerne er overrasket over at store innvandrergupper gjenfinnes i liten grad i utvalget, og lærerveiled-

ningene gir ikke lærerne hjelp til å takle de utfordringene som arbeid i klasser med barn fra ulike kulturer representerer.

SEFIA ved Høgskolen i Oslo

På oppdrag fra UDI er SEFIA ved Høgskolen i Oslo i gang med å utvikle studium i formidling av flerkulturell forståelse. Pilotstudiet vil gå høsten 2004, med inntil 20 studenter.

Flyktningerådet

Flyktningerådet har innledet et samarbeid med Hordalandsmodellen og UDI: De skal utvikle en modell for å utnytte kompetansen til personer med erfaring fra internasjonalt humanitært arbeid som kursledere i tverrkulturell forståelse. Målet er inntil 8 nye kursholdere i Vestlandsregionen i 2004. Les mer: www.udi.no/mot, www.udi.no/mot/nyhetsbrev

Om fokusskole

Fokusskole er en skole som er kommet langt i arbeidet med å være en flerkulturell skole, der personalet inklusiv ledelsen ser dette perspektivet som sentralt, som er villige til å bruke tid til kompetanseoppbygging på feltet både internt og utadrettet, som kan skape nettverk med andre skoler og er villige til å være et godt eksempel.

Denne definisjonen er hentet fra Senter for kom-



6. Hvis du vil lære mer



6. Hvis du vil lære mer

petanseutvikling i den flerkulturelle skolen (SEFS).
Kilde: www.hordaland-f.kommune.no/bgy/prosjekter/fokusskole

Nå er SEFS nedlagt. Arbeidet videreføres under navnet Nasjonalt Senter for Flerkulturell Opplæring (NAFO). I en annonse står det at "Senteret skal drive kompetansebygging for arbeid i og ledelse av barnehager, skoler, universitet, høyskoler og opplæringsinstitusjoner i forhold til opplæring av språklige minoriteter og å utvikle inkluderende flerkulturelle læringsfellesskap. Senteret skal medvirke til veiledning, erfaringsformidling og nettverksbygging knyttet til kompetanseutvikling. Senteret vil også ha oppgaver innen kartlegging og dokumentasjon på området" Det er opprettet for en periode på 5 år, og knyttet til Høgskolen i Oslo.

Forstå og bli forstått

Erfaringer fra kompetansehevingstiltak i flerkulturell forståelse ved seks offentlige instanser (1990-2003), Humanistisk prosjektsemester, UiO. Kan bestilles fra Utlendingsdirektoratet.

Samhandling og dialog

Et prosjekt om "Samhandling og dialog", Tøyen skole Oslo, og et prosjekt ved PPT Bergen sentrum om "Metodeutvikling og tilnæringsmodeller i arbeidet med barn, unge og familier fra etniske minoriteter".

"Flerkulturellforståelseihøgereutdanning", prosjektrapporter fra et samarbeidsprosjekt mellom fem statlige høyskoler, HiF, HiO, PHS, SH og HiS, 2000,

samt "En oppsummering av erfaringer" fra samme prosjekt, fra 2003. Oppsummeringen peker på at utviklingen av nettverk mellom skoler er et av de viktigste resultatene av prosjektet.

Flink med folk

Sosialdepartementets, Sosial- og helsedirektoratets og KS' 4-årige satsing på ledelse og kvalitetsutvikling innenfor helse- og sosialsektoren i kommunene med fokus på brukerdiallog og myndiggjorte medarbeidere. Kommunene som deltar, skal selv definere oppgavene og innsatsområdene de ønsker å benytte satsingen til. Aktivitetene og tiltakene er lokalt forankret og drevet. Satsingen bygger på følgende verdigrunnlag:

- Dialog med brukerne
- Myndiggjorte medarbeidere
- Tilretteleggende ledelse
- Helhetlig og tverrfaglig tenkning

Hentet fra KS hjemmeside: www.ks.no

Tips til videre studier

- *Høgskolen i Oslo, SEFIA/HiO* er knutepunktinstitusjon for faget flerkulturell forståelse. Senter for flerkulturell og internasjonalt arbeid (SEFIA) tilbyr videreutdanning i Flerkulturell forståelse, 60 + 30 studiepoeng. Avdeling ØKS tilbyr Flerkulturell forståelse i et velferdsperspektiv, 10 studiepoeng, som en av 10 moduler under Velferdsstudiet. www.hio.no/content/view/full/1278
- *Universitetet i Bergen*, Institutt for kulturstudier og kunsthistorie tilbyr 2 x 15 studiepoeng i faget "Norge som innvandringsland" modul 1 og 2. Arrangør er Universitetet i Bergen, HF-fakultetet, Institutt for kulturstudier og kunsthistorie: www.uib.no
- *Universitetet i Trondheim/NTNU*, Fakultet for samfunnsvitenskap og teknologiledelse, Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap tilbyr mastergradsemnet Innvandring, integrasjon, mangfold (7,5/15 studiepoeng).
- *Universitetet i Tromsø*, har flerkulturell forståelse som en innbakt del av tre studieprogrammer: www.uit.no
- *Høgskolen i Stavanger* tilbyr videreutdanning i Flerkulturell forståelse, 60 studiepoeng:
- *Høgskolen i Telemark* tilbyr videreutdanning i Flerkulturellt arbeid, 60 studiepoeng:
- *Høgskolen i Nesna* tilbyr videreutdanning i Flerkulturell forståelse, 30 studiepoeng, og Flerkulturellt arbeid i skole og barnehage, 30 studiepoeng (begge studier går i Narvik):

Disse og mange flere studietilbud på høyskoler og universiteter finner du på UDIs nettsider: www.udi.no/mot, under overskriften "Utdannings- og kurstilbud i flerkulturell forståelse".



6. Hvis du vil lære mer



6. Hvis du vil lære mer

Prosjekt Hordalandsmodellen

Styringsgruppa

- Personaldirektør Geir Davidsen, Hordaland fylkeskommune: geir.davidsen@hordaland-f.kommune.no
- Bydelsdirektør Ågot Himle, Bergen kommune, Årstad bydel: agot.himle@bergen.kommune.no
- Kompetansesjef Tore Mjelde, Arbeidsgivarseksjonen, Bergen kommune: tore.mjelde@bergen.kommune.no
- Rådgiver Åsbjørn Vetti, KS Hordaland: asbjorn.vetti@ks.no
- Hovudtillitsvalt Monrad Reigstad, Fagforbundet Hordaland: monrad.reigstad@hordaland-f.kommune.no
- Opplæringsleder Sigmund Olsnes, Kommunal Kompetanse region Vest: sigmund.olsnes@kommunal-kompetanse.no
- Rådgiver Jorun Hermansen, Utlendingsdirektoratet, kontor for etnisk likestilling: jorun.hermansen@udi.no
- Rådgiver Ellen Hansen, UDI regionskontor Vest: ellen.hansen@udi.no
- Førstekonsulent Ragnhild Aasvang, UDI regionskontor Vest: ragnhild.aasvang@udi.no

Referansegruppa

- Helsesøster Mette Waaler, Solheimsviken Helsestasjon, Årstad bydel: mette.waaler@bergen.kommune.no
- Psykologspesialist Svein Ramung, Psyko.sos. team for flyktninger Vestlandet: svein.ramung@helse-bergen.no
- Spesialpedagog Guri Teien Haugland, OT/PPT Hordland fylkeskommune: guri-teien.haugland@hordaland-f.kommune.no
- Rektor Helge Kaurin Nilsen, Nygård skole, Bergen (tidligere rektor): helge@kaurin.no

Prosjektleder

- Rådgiver Liv Tvilde Laading, Personalavdelingen, Hordaland fylkeskommune: liv.tvildelaading@hordaland-f.kommune.no

Prosjektet har også hatt støtte fra VOX/Kompetanseutviklingsprogrammet: www.vox.no



6. Hvis du vil lære mer

