

# **Evaluering av forsøk med linkarbeidere**

**Integrering gjennom bruk av  
ressurser fra eget miljø**



Rapport 2013 - 08

# **Evaluering av forsøk med linkarbeidere**

Integrering gjennom bruk av ressurser fra  
eget miljø

Utarbeidet for Integrerings- og  
mangfoldsdirektoratet

## Forord

Proba samfunnsanalyse har gjennomført denne studien på oppdrag fra IMDi. Vi har evaluert et forsøk med linkarbeidere i bydel Gamle Oslo.

Trude Thorbjørnsrud har vært prosjektleder, Ingunn Eriksen har vært prosjektmedarbeider og Helene Berg kvalitetssikrer.

Oslo, mars 2013

Proba Samfunnsanalyse

## Innhold:

SAMMENDRAG OG KONKLUSJONER.....	1
1 INNLEDNING.....	7
1.1 Bakgrunn.....	7
1.2 Problemstillinger.....	7
1.3 Andre erfaringer med linkarbeidere.....	8
1.4 Forsøksprosjektet.....	9
1.5 Somaliere i Norge.....	9
1.6 Metode og datainnsamling.....	10
1.6.1 Dokumentgjennomgang.....	10
1.6.2 Intervjuundersøkelser.....	10
2 KARTLEGGING AV LINKPROSJEKTET.....	13
2.1 Organisering av Linkprosjektet.....	13
2.1.1 Oppstart av Linkprosjektet.....	13
2.1.2 Behovet for informasjon.....	14
2.1.3 Samarbeidspartnere.....	15
2.2 Tiltak.....	16
3 BESKRIVELSER OG VURDERINGER AV TILTAKENE.....	18
3.1 Tiltak rettet mot brukere på SeFI.....	18
3.1.1 Linkarbeider for nybosatte flyktninger.....	18
3.1.2 Linkarbeider i norsk- og samfunnsfagsundervisning.....	25
3.1.3 Råd og veiledning.....	28
3.2 Tiltak rettet mot brukere utenfor SeFI.....	29
3.2.1 Næringsetatens etablererkurs på somali.....	29
3.2.2 Helseinformasjon til det somaliske miljøet i bydel Gamle Oslo.....	30
3.2.3 Tiltak relatert til foreldreveiledning og barnevern.....	32
3.3 Tiltak for ansatte i tjenesteapparatet.....	34
3.3.1 Kompetanseheving.....	34
3.4 Metodeutvikling.....	35
4 VURDERING AV LINKPROSJEKTET.....	37
REFERANSER.....	44

## Sammendrag og konklusjoner

*Proba Samfunnsanalyse har på oppdrag fra IMDi gjennomført en evaluering av forsøk med linkarbeider for innbyggere med somalisk bakgrunn i Gamle Oslo. Prosjektet har hatt som målsetting å bidra til bedre tilpasning av offentlige tjenester gjennom en rådgivningstjeneste. Erfaringene fra Linkprosjektet viser at det er nyttig å bruke linkarbeider i mange sammenhenger. Prosjektet har vist at mange av tiltakene de har gjennomført har overføringsverdi, både til andre grupper og til andre tjenesteområder.*

### Bakgrunn

På oppdrag for IMDi har vi gjennomført en evaluering av prosjektet Linkarbeidere for innbyggere med somalisk bakgrunn i bydel Gamle Oslo. Prosjektet ble startet opp i september 2010 og har hatt finansiering ut 2012. Tiltaket ble opprettet på bakgrunn av forslag i rapporten "Somaliere i Norge" (Arbeids- og inkluderingsdepartementet 2009). En arbeidsgruppe, nedsatt av daværende Arbeids- og inkluderingsdepartementet, foreslo fem tiltak for å bedre vilkårene for personer med somalisk bakgrunn i Norge. Et av tiltakene innebar å ta i bruk og utvikle metoder for bruk av linkarbeidere i informasjonsformidling.

Rapporten fra departementet viser til at mange somaliere møter utfordringer i møte med den norske velferdsstaten. Mange av utfordringene har sammenheng med deres livssituasjon; mange har kort botid i Norge, svake språkferdigheter, lav utdanning og større familier. Lav utdanning og lite arbeidserfaring kan gjøre det vanskelig å nyttiggjøre seg arbeidsmarkeds- og andre kvalifiseringstiltak. Mange somaliere er dessuten lite vant til å forholde seg til skriftlig informasjon.

Linkprosjektet har hatt som målsetning å bidra til bedre tilpasning av offentlige tjenester til somaliere gjennom en kommunal rådgivningstjeneste. Prosjektet skulle gi tilpasset informasjon slik at brukerne skulle få bedre forståelse av rettigheter, plikter og forventninger. Brukerne skulle få veiledning og tilpassede tjenester. Målgruppen for prosjektet har vært den somaliske befolkningen i bydel Gamle Oslo og ansatte i bydelens tjenesteapparat. Prosjektet skulle ha overføringsverdi for andre offentlige tjenesteytere slik at de kunne få økt kunnskap og kompetanse om tilpasset tjenesteyting for innbyggere med behov for dette. SeFI (Senter for flyktninger og innvandrere (SeFI) har hatt ansvar for å drive prosjektet.

Linkarbeidere skulle ha samme språk og erfaringsbakgrunn som brukerne. Brukerne kunne dermed få informasjon på eget språk. Tanken er at personer med somalisk bakgrunn som er integrerte i det norske arbeids- og samfunnslivet både forstår hvordan viktig informasjon skal kommuniseres til brukergruppen og hvilke referanserammer brukerne har, og samtidig kjenner til hva slags informasjon det er viktig å formidle om det norske samfunnet. Hensikten var også at linkarbeiderne kunne fremstå som rollemodeller, og gi brukerne økt tro på at det er mulig å få jobb og på andre måter bidra positivt i samfunnet.

Linkprosjektet er videreført i bydelen. Prosjektleder er fast ansatt på SeFi og fortsetter med link. I 2013 vil prosjektet være delvis finansiert av bydelen og delvis finansiert av prosjektmidler.

### Problemstillinger

I evalueringen har vi vurdert hvordan Linkprosjektet har fungert i forhold til målsettingene, og vurdert hvordan erfaringer fra tiltaket kan ha overføringsverdi til andre bydeler/kommuner.

Evalueringen har hatt følgende problemstillinger:

- Beskrive Linkprosjektet med hovedfokus på organiseringen og innretningen av tiltakene (kommunikasjon, metodeutvikling/-utprøving, samarbeid, tjenesteapparat).
- Analysere og vurdere resultater av tiltakene/prosjektet både på overordnet nivå og tiltaksnivå.

- Hva er årsakene til resultatene? Hvilke prosesser er kommet i gang som følge av prosjektet?
- Er tiltakene effektive for å nå målene?
- Har tiltakene overføringsverdi?
- Hva er utfordringer og løsninger i tilretteleggingen og hvordan kan kvalitet i tjenestene sikres?

### **Metode og datainnsamling**

Evalueringen er basert på dokumentgjennomgang og intervjuer med brukere, ansatte i prosjektet og samarbeidspartnere. Intervjuene utgjør det viktigste datamaterialet i undersøkelsen. Vi har gjennomført intervjuer med 15 brukere av linktjenester, med fire ansatte på SeFI, med fem studenter som jobbet som linkarbeidere på deltid og med syv eksterne samarbeidsaktører i prosjektet.

### **Linkprosjektets organisering og innhold**

Senter for flyktninger og innvandrere (SeFI) i bydel Gamle Oslo har hatt ansvar for utforming og drift av Linkprosjektet. SeFIs ordinære ansvar innebærer å bistå nybosatte med etablering, og bistå med kvalifisering av sosialhjelpsmottakere med minoritetsbakgrunn som har bodd i Norge en stund.

Linkprosjektet har tatt kontakt med en rekke aktører for å presentere prosjektet og invitere til samarbeid. Blant frivillige organisasjoner og nettverk har Linkprosjektet særlig samarbeidet med den somaliske studentforeningen, Toosan ungdomsorganisasjon og Tøyen mødregruppe. I tillegg har de samarbeidet med enkeltpersoner med somalisk bakgrunn som har hatt bestemte former for fagkompetanse, og brukt ansatte i linkprosjektets egne nettverk i utformingen av tiltak.

Blant offentlige aktører, har Linkprosjektet samarbeidet med Helse- og velferdsetaten, Helsetiltak for barn og unge, Bydelsoverlegen, Oslo Voksenopplæring og Næringsetaten. I tillegg har man i Linkprosjektet hatt mye samarbeid med andre aktører på SeFI (bosetting, introduksjonsprogram og kvalifiseringstiltak). Det har også vært noe samarbeid med barnevernet.

En sentralt mål for prosjektet har vært å gi tilpasset informasjon, rådgivning og veiledning til innbyggere med somalisk bakgrunn i bydelen. Dette har man gjort både individuelt og gjennom informasjonsseminarer. De individrettede tiltakene har vært rettet mot å bistå den enkelte slik at vedkommende kunne komme i arbeid og finne seg bedre til rette i Norge. Gruppetiltakene har hatt som mål å gi riktig informasjon om bestemte tema.

Et viktig innsatsområde har vært ”metodeutprøving og -utvikling: bruk av linkarbeidere på ulike tjenestoområder”. Den iverksatte metodeutviklingen innebærer først og fremst forsøk med å bruke linkarbeidere i ulike sammenhenger.

I Linkprosjektet er både prosjektleder som er ansatt som rådgiver for tjenestene, og studenter som jobber deltid som mentorer for nybosatte flyktninger omtalt som linkarbeider.

### **Sentrale aktiviteter i Linkprosjektet**

#### *Aktiviteter rettet mot brukere av SeFI*

*Mentorordning med linkarbeider for nybosatte flyktninger.* Tiltaket innebærer å kople nybosatte flyktninger sammen med en linkarbeider (mentor) som kan fungere som veileder, forbinde og døråpner i integreringsfasen. Linkarbeiderne har vært studenter som har hatt dette som deltidsjobb. Linkarbeidernes oppgaver har vært å bistå de nybosatte slik at de bedre skal forstå det norske samfunnet, og lettere komme i arbeid og utdanning. De har bistått flyktningene etter behov. Med utgangspunkt i egne erfaringer har linkarbeiderne gitt de nybosatte flyktningene

råd, og lært dem om norsk tankesett og hvordan det norske samfunnet fungerer sammenlignet med hjemlandet.

*Linkarbeider i undervisningen på SeFI for brukere henvist fra NAV.* Tiltaket innebærer å gi hjelpeundervisning på somalisk til deltakere på SeFIs tiltak kalt Alfa-Mikks/Mosaikk. De fleste deltakerne på dette tiltaket deltar i Kvalifiseringsprogrammet. Linkarbeideren har bidratt i undervisningen i norsk og samfunnsfag, inkludert arbeidsliv. Undervisningsstøtten har gjort at begreper og ulike tema kan forklares og diskuteres på somalisk. Den samme undervisningsstøtten er også gitt til deltakere med arabisk språkbakgrunn.

*Råd og veiledning.* Bydelen ved SeFI driver prosjektet Ny sjanse for ungdom. Linkprosjektet har samarbeidet med Ny Sjanse. Samarbeidet innebærer førstegangssamtale når deltakerne skal skrives inn i programmet og generelle motivasjonssamtaler underveis. Samtalene har dreid seg om å gi råd til ungdommene om skolegang og jobb.

Linkprosjektet har også gitt råd og veiledning til deltakere i Introduksjonsprogrammet, Alfa-Mikks/Mosaikk. Linkarbeideren har gitt deltakerne råd om skolegang og jobb, hatt motivasjonssamtaler og bidratt til å finne løsninger. Linkarbeideren har også veiledet de ansatte i opplæringstiltakene.

#### *Aktiviteter rettet mot den somaliske innvandrerbefolkningen i Bydel Gamle Oslo*

*Etablererkurs på somali for personer som ønsker å starte egen virksomhet.* Næringsetaten tilbyr gratis etablererkurs til innvandrere på flere språk. I Linkprosjektet ønsket man at disse kursene også skulle tilbys til somaliere, og tok derfor kontakt med Næringsetaten. Prosjektleder spilte en sentral rolle for å rekruttere deltakere, og fant også en lærer som kunne undervise på somali samt hjalp til med oversetting av kursmaterialet.

*Informasjonsforum om helse.* Med utgangspunkt i at det eksisterer en del myter, misforståelser og uvitenhet om tema relatert til helse i deler av den somaliske innvandrerbefolkningen har Linkprosjektet i samarbeid med bydelsoverlegen og enhetsleder for Helsetiltak barn og unge startet et helseforum for somaliere i bydel Gamle Oslo. Målet med helseforumet har vært å formidle informasjon om helserelaterte spørsmål på somali. Det har blant annet vært informasjonkvelder om autisme og meslingvaksine (MMR-vaksine), om diabetes og D-vitamin, og om jernmangel og konsekvenser ved jernmangel.

I samarbeid med aktører innenfor forebyggende helse er det også iverksatt *forebyggende helsetiltak* som omfatter en film om khat-misbruk og tilbud om svømmetrening for kvinner.

Linkprosjektet har ønsket å formidle *informasjon og ha dialog om barnevern*. Det eksisterer mange myter og misforståelser om barnevernet i deler av den somaliske innvandrerbefolkningen. Det har vært noe samarbeid med barnevernstjenesten om enkeltsaker, men foreløpig er det begrenset hva disse initiativene har resultert i.

#### *Aktiviteter rettet mot å heve kompetansen hos ansatte i bydelens tjenesteapparat*

Kompetansehevingen av tjenesteapparatet som har foregått i regi av Linkprosjektet har skjedd på fagdager internt på SeFi og i bydelen, samt gjennom møter med representanter for ulike direktorater med mer. Kompetansehevingen omfatter blant annet et heldagsseminar for bydelens ansatte i forbindelse med Oslo kommunes arrangement av Oxlo Extra Large der somaliere i Norge var tema. Det har blitt informert om Linkprosjektet og metodikken i prosjektet, og det har blitt informert om somaliske innvandrere og deres bakgrunn slik at andre tjenesteytere skal få en bedre forståelse av gruppa og dermed kan yte brukerne mer tilpasset bistand. Det har også blitt lagt vekt på å synliggjøre ressurser i den somaliske innvandrerbefolkningen.

## **Vurdering**

Erfaringene som er gjort i Linkprosjektet viser at det er nyttig å bruke linkarbeider i mange sammenhenger. Prosjektet har vist at mange av tiltakene som er gjennomført har overføringsverdi, både til andre grupper og til andre tjenesteområder.



For flyktninger som kommer til Norge med lite skolebakgrunn, kan veien fram til arbeid og selvforsørgelse virker lang. Å gi nybosatte flyktninger tilbud om en mentor (linkarbeider) som kan bistå og motivere har vært vellykket. Erfaringene tyder på at prosessen med å finne seg til rette i Norge har gått raskere, og at kontakten med studenter har gitt unge flyktninger inspirasjon og tiltro til at de selv kan gjennomføre et utdanningsløp. Linkarbeiderne har vært en viktig sosial kontakt. Tiltaket kan overføres til andre flyktninggrupper, behovet er avhengig av den enkeltes nettverk og livssituasjon.

Å bruke linkarbeider i undervisningen på kvalifiseringstiltaket Alfa/Mikks-Mosaikk har ført til større engasjement blant deltakerne, og det er grunn til å tro at det har ført til større forståelse av fagene som formidles og bidratt til en bedre integreringsprosess. For deltakere som står langt fra arbeid og har sammensatte utfordringer kan det være hensiktsmessig med en slik undervisningsstøtte.

Linkarbeideren har gitt individuell veiledning til deltakere i opplæringstiltak som Kvalifiseringsprogrammet, Ny sjanse og Introduksjonsprogrammet. Å få arbeidsrettet råd og veiledning fra en linkarbeider har vist seg nyttig. For deltakere som har mistet troen på egne muligheter kan råd fra en linkarbeider virke mer troverdige enn fra veiledere med en annen bakgrunn. Å bruke linkarbeider overfor andre arbeidssøkere med svake norskferdigheter som sliter med å komme i arbeid vil kunne være et nyttig tiltak overfor blant annet NAVs brukere.

Samarbeidet med Næringsetaten om tilrettelegging av tiltak og mobilisering av deltakere har vist at andre tjenesteleverandører kan ha god nytte av samarbeid med en linkarbeider i utviklingen av nye tiltak, samt for å mobilisere deltakere.

Informasjonsmøtene om helse har vist at å gi informasjon i åpne fora på et språk og med en referanseramme som mottakerne forstår er effektivt når deltakerne til dels er feilinformerte og ikke vant til, og kanskje heller ikke forstår, skriftlig informasjon. Det skaper tillit når informasjonen gis av personer som mottakerne kan identifisere seg med. Det har blitt lagt vekt på å gi informasjon i gruppe for å få fram motforestillinger og legge til rette for dialog. Både de ansvarlige for Linkprosjektet og samarbeidspartnere innenfor forebyggende helse opplever dette som et svært vellykket tiltak når det gjelder helsetema. Det har vært en tydelig målbar effekt, vist ved endringer i vaksineringsatferd. Tiltaket har overføringsverdi til andre grupper og til andre tema.

### *Kompetanseoverføring*

Den kompetansehevingen av tjenesteapparatet som prosjektet har drevet har ført til at interessen for linkarbeid er vekket, andre tjenesteytere er blitt kjent med ulike måter man kan bruke linkarbeidere på, og i hvilke situasjoner dette kan være hensiktsmessig.

Systematisk kompetanseoverføring har foregått i begrenset grad i prosjektet. Vi forstår det slik at SeFI har valgt å bruke ressurser på å utvikle og gi linktjenester, framfor å drive kompetanseheving av ansatte i mer systematisk forstand. Ettersom to år er relativt kort tid, er det en forståelig og trolig fornuftig prioritering. Forsøksprosjektet har hatt behov for å forsøke linkarbeid i ulike former før de kan formidle erfaringer.

I det videre arbeidet mener vi det er behov for å jobbe videre med å konkretisere og tydeliggjøre hva andre ansatte i hjelpeapparatet kan gjøre for å gi bedre tilpassede tjenester til personer som ikke er vant til å forholde seg til skriftlig informasjon, har begrensede språkkunnskaper og har manglende byråkratisk kompetanse. Det er behov for å skille mellom i hvilke situasjoner det er hensiktsmessig å bruke linkarbeidere, og i hvilke situasjoner andre tjenesteytere kan trekke vekslers på erfaringer som er gjort, uten at de selv trenger å være linkarbeidere.

### *Bistand i enkeltsaker*

Når det gjelder enkeltsaker har Linkprosjektet først og fremst bistått i saker som SeFI har hatt ansvar for. Det vil si saker som gjelder bosetting og kvalifisering. Brukerne av bosettings- og kvalifiseringstjenester er sentrale målgrupper for linktjenester, og det er naturlig at SeFI har startet med de brukerne som de allerede kjenner. Samtidig har Bydel Gamle Oslo mange

innbyggere med somalisk bakgrunn som ikke er brukere av SeFI, mange av disse har sannsynligvis problemer med å nyttiggjøre seg offentlige tjenester. Linkprosjektet har hatt begrensede ressurser, men i det videre arbeidet mener vi at det er viktig å nå fram til flere brukere og flere deler av tjenesteapparatet. Så langt har man særlig jobbet mot helsetjenestene og barnevernstjenesten. Det er grunn til å tro at for eksempel NAV og pleie- og omsorgstjenestene har mange brukere som ville hatt nytte av bistand fra en linkarbeider.

Det bør også jobbes videre med å gjøre førstelinjen til helse, barnevern og NAV oppmerksomme på når det kan være hensiktsmessig å tilkalle en linkarbeider i enkeltsaker, og tydeliggjøre for førstelinjen hva som er annerledes med bistand fra en linkarbeider sammenlignet med bistand fra en tolk. En linkarbeider kan bidra når det oppstår kommunikasjonsproblemer relatert til manglende forståelse og kjennskap til det norske samfunnet, men skal ikke erstatte en tolk.

#### *Hva kan overføres for å gjøre tjenestene i andre bydeler/kommuner bedre tilpasset brukerne*

Erfaringene fra Link-prosjektet viser hvor viktig det er at tjenesteleverandørene i utformingen av tjenestene tilpasser tjenestene til brukernes kunnskapsnivå og er oppmerksom på at mange trenger å få informasjon muntlig. Linkprosjektet har vist at mange av tiltakene de har gjennomført har overføringsverdi, både til andre grupper og til andre tjenesteområder.

I enkeltsaker kan en linkarbeider veilede både brukeren og tjenesteapparatet dersom det er kommunikasjonsproblemer som skyldes manglende forståelse. Linkarbeideren kan være en rollemodell, og gi andre flyktninger økt tro på at det er mulig å få jobb og på andre måter bidra i samfunnet.

Å bruke veiledere med samme land- og språkbakgrunn, som selv har lyktes med arbeid og utdanning, kan virke inspirerende og gi flere tiltro til at de kan lykkes. I noen sammenhenger er det enklere for veiledere med samme bakgrunn å "si fra" om hva nyankomne innvandrere bør og ikke bør gjøre for å lykkes i en integreringsprosess.

En linkarbeider kan bistå andre tjenesteytere slik at velferdstjenestene blir bedre tilpasset brukere. Tilpasningen kan for eksempel være i form av mer muntlig overlevering, ha informasjonsmøter om bestemte tema og ha mer bruk av bilder i trykt informasjonsmateriale. Linkarbeideren kan også bistå med tilrettelegging av nye tiltak og med mobilisering av brukere.

Erfaringene i linkprosjektet viser at når man ønsker å gi informasjon til en større gruppe som ikke er vant til å forholde seg til skriftlig informasjon og som har åpenbare kunnskapsmangler, kan etablering av åpne arenaer for informasjon og dialog være hensiktsmessig. Det virker effektivt at fagpersoner med samme landbakgrunn er med på å gi informasjon på mottakernes morsmål. Det kan også være hensiktsmessig å etablere mindre grupper der ressurspersoner informerer på samme språk som mottakerne.

Linkprosjektet har vist at det er en fordel å ha en flerkulturell og flerspråklig stab i velferdstjenestene og at det er viktig å samarbeide med frivillige organisasjoner i innvandremiljøer, og med ressurspersoner med innvandrerbakgrunn. Aktuelle organisasjoner er blant annet velferdsforeninger, studentorganisasjoner, kvinnegrupper og moskeer.

Linkarbeid/linkmetodikk er en hensiktsmessig metode for at flere med flyktningebakgrunn skal finne seg til rette i Norge og bli selvforsørget. I mange kommuner/bydeler vil det imidlertid ikke være like mange som har behov for linktjenester som det er i bydel Gamle Oslo. Å ansette en egen linkarbeider som rådgiver for tjenestene tilsier at det bør være et visst antall personer med samme språkbakgrunn som har behov for det. Man kan imidlertid se for seg at flyktninger som trenger det kan få kontakt med en linkarbeider som mentor noen timer i måneden. I så fall kan en linkarbeider være en flyktning med ressurser som har dette som en ekstrajobb, og jobber de timene som er nødvendig. De er ikke samme kompetansekrav til en slik mentor som til en rådgiver for tjenestene.

Man kan også tenke seg en ordning med linkarbeidere (mentorer) som er basert på frivillighet. En frivillig organisasjon som for eksempel en studentforening kan ha ansvar for å drifte en

ordning med frivillige med flyktningebakgrunn som jobber som linkarbeidere. En slik ordning vil gjøre det mulig å gi flere flyktninger tilbud om kontakt med en linkarbeider som mentor.

Offentlige tjenester kan også samarbeide med frivillige organisasjoner og ressurspersoner om tilrettelegging av tjenester.

Offentlige tjenester kan også bruke linkmetodikk gjennom å ha ansatte med samme språk og kulturbakgrunn som noen av brukerne.

Dersom ordinært ansatte i tjenestene får mer kunnskap om utfordringene mange flyktninger har vil det også bidra til større forståelse og kultursensitivitet i behandling av brukerne. De ansatte vil få mer kompetanse på hvordan de bør kommunisere med brukere som er lite vant til å forholde seg til skriftlig informasjon.

Linkprosjektet har blant annet synliggjort:

- Fordelene ved å formidle informasjon og gi veiledning på samme morsmål som mottakerne
- Fordelene ved å benytte linkarbeidere ved informasjonsmøter og i mobiliserings- og rekrutteringsarbeid
- Fordelene ved å bruke linkarbeider til å tilrettelegge nye tjenester og forbedre eksisterende tjenester
- Bruk av linkarbeidere virker inspirerende og gir andre tro på at de kan lykkes
- Fordelene ved å ha en flerkulturell og flerspråklig stab i velferdstjenestene
- At det finnes mange ressurser i innvandremiljøene og at det er viktig å samarbeide med frivillige organisasjoner og ressurspersoner fra innvandremiljøer

# 1 Innledning

## 1.1 Bakgrunn

På oppdrag for Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) har vi gjennomført en evaluering av prosjektet *Linkarbeidere for innbyggere med somalisk bakgrunn i bydel Gamle Oslo*. Prosjektet ble startet opp i september 2010 og har hatt finansiering ut 2012. Tiltaket ble opprettet på bakgrunn av forslag i rapporten ”Somaliere i Norge” (Arbeids- og inkluderingsdepartementet 2009). En arbeidsgruppe, nedsatt av daværende Arbeids- og inkluderingsdepartementet, foreslo fem tiltak for å bedre vilkårene for personer med somalisk bakgrunn i Norge. Et av tiltakene innebar å ta i bruk og utvikle metoder for bruk av linkarbeidere i informasjonsformidling.

Rapporten fra departementet viser til at mange somaliere opplever store utfordringer i møtet med den norske velferdsstaten, mange har svake norskerferdigheter og lite kjennskap til norsk offentlig sektor. Rapporten påpeker at mange av utfordringene innbyggere med somalisk bakgrunn møter, har sammenheng med deres livssituasjon; mange har kort botid i Norge, lav utdanning og større familier. Lav utdanning og lite arbeidserfaring kan gjøre det vanskelig å nyttiggjøre seg arbeidsmarkeds- og andre kvalifiseringstiltak. Somaliere er dessuten ofte lite vant til å forholde seg til skriftlig informasjon, og det er et stort behov for tilrettelagt informasjon og tydelig formidling.

Linkprosjektet har hatt som målsetning å bidra til bedre tilpasning av offentlige tjenester til somaliere gjennom en kommunal rådgivningstjeneste. Prosjektet skulle gi tilpasset informasjon slik at brukerne skulle få bedre forståelse av rettigheter, plikter og forventninger. Brukerne skulle få veiledning og tilpassede tjenester. Målgruppen for prosjektet var den somaliske befolkningen i bydel Gamle Oslo og ansatte i bydelens tjenesteapparat. Prosjektet skulle ha overføringsverdi for andre offentlige tjenesteytere slik at de kunne få økt kunnskap og kompetanse om tilpasset tjenesteyting for innbyggere med behov for dette. Senter for flyktninger og innvandrere (SeFI) har hatt ansvar for å drive prosjektet. SeFI har ansvar for å bistå nybosatte innvandrere og flyktninger i bydelen slik at de kan bli selvhjulpne.

Linkarbeidere skulle ha samme språk- og erfaringsbakgrunn som brukerne. Brukerne kunne dermed få informasjon gitt på eget språk. Tanken var at personer med somalisk bakgrunn som er integrerte i det norske arbeids- og samfunnslivet både forstår hvordan viktig informasjon skal kommuniseres til brukergruppen og hvilke referanserammer brukerne har, og samtidig kjenner til hva slags informasjon det er viktig å formidle om det norske samfunnet. Hensikten var også at linkarbeiderne kunne fremstå som rollemodeller, og gi brukerne økt tro på at det er mulig å få jobb og på andre måter bidra positivt i samfunnet.

Bedre tilpasning av offentlige tjenester til mangfoldet i befolkningen er en viktig velferdspolitisk målsetting. Evalueringen skal vurdere hvordan Linkprosjektet har fungert i forhold til målsettingene, og bidra til at erfaringer fra tiltaket kan ha en overføringsverdi til andre bydeler/kommuner.

## 1.2 Problemstillinger

Formålet med evalueringen er å vurdere i hvilken grad Linkprosjektet har fungert i henhold til intensjonen om bedre tilpasning av offentlige tjenester til innbyggere med somalisk bakgrunn.

Evalueringen har hatt følgende problemstillinger:

- Beskrive Linkprosjektet med hovedfokus på organiseringen og innretningen av tiltakene (kommunikasjon, metodeutvikling/-utprøving, samarbeid, tjenesteapparat).
- Analysere og vurdere resultater av tiltakene/prosjektet på både overordnet nivå og tiltaksnivå.

- Hva er årsakene til resultatene? Hvilke prosesser er kommet i gang som følge av prosjektet?
- Er tiltakene effektive for å nå målene?
- Har tiltakene overføringsverdi?
- Hva er utfordringer og løsninger i tilretteleggingen og hvordan kan kvalitet i tjenestene sikres?

Evalueringen skal gi informasjon om Linkprosjektet, oversikt over gode grep samt eksempler som har overføringsverdi til andre offentlige tjenesteytere

## 1.3 Andre erfaringer med linkarbeidere

Før forsøket med linkarbeidere ble startet opp ga Barne- og likestillingsdepartementet (2009)<sup>1</sup> IMDi i oppdrag å gjennomføre en kartlegging av bruk av linkarbeidere, og på bakgrunn av denne kartleggingen utarbeide et forslag til prøveprosjekt.

IMDis kartlegging viste at bruk av linkarbeidere innenfor kommunal tjenesteyting ikke er utbredt i Norge, men at noen bydeler/kommuner har ansatt minoritetsrådgivere som i hovedsak er det samme som en linkarbeider.<sup>2</sup> De som bruker minoritetsrådgivere/linkarbeidere rapporterer positive erfaringer, men minoritetsrådgiverne er ofte ansatt på prosjektmidler, og erfaringene fra disse prosjektene er lite systematisert. IMDi fant at kommunene generelt har ulike tilnærminger til tilrettelegging av tjenester til innbyggere som mangler tilstrekkelige norskkunnskaper, og at mangfoldsarbeidet i kommunene kan virke noe fragmentert.

Kartleggingen viser at linkarbeiderne (minoritetsrådgiverne) særlig bistår når det gjelder kontakten med NAV, i boligspørsmål og barnevern. Tjenestene de bistår med er blant annet råd, veiledning og informasjonsformidling. Minoritetsrådgiverne samarbeider med andre tjenester i bydelen, følger opp brukeren og utfører enkelte praktiske oppgaver sammen med brukeren. Hvor mye samarbeid de har med frivillige organisasjoner varierer, men der de samarbeider med frivillige aktører oppleves det som en fordel. Minoritetsrådgiverne selv har positive erfaringer med tjenestene de gir, de anser at deres bistand fører til større individuell tilpasning, bedre tilgjengelighet, og generelt til bedre tjenester for brukeren. De opplever videre at arbeidet de gjør bidrar til økt tillit til tjenesteapparatet blant brukerne, og til bedre samarbeid mellom brukeren og bydelen/kommunen. I tillegg er det ressursbesparende for bydelen. Utfordringer for minoritetsrådgiverne, slik de selv ser det, er avklaring av eget myndighetsnivå, manglende forankring i kommune/bydel og manglende forståelse av minoritetsrådgiverrollen i bydelens øvrige apparat.

I IMDis kartlegging nevner minoritetsrådgiverne flere forutsetninger som bør være til stede for å utvikle et godt tjenestetilbud av denne typen:

- Et lavterskeltilbud med god tilgjengelighet.
- Rollen som engasjerte pådrivere: Tydelig informasjonsformidling om forventninger, rettigheter og plikter. God veiledning og oppfølging med vekt på ansvarliggjøring og selvstendigjøring av den enkelte.
- Gode menneskelige relasjoner: Vise respekt og tillit til brukere samt evne å se og bruke de ressursene disse utgjør.
- God forståelse og kunnskap samt oversikt over bydelens tjenester og aktiviteter.

---

<sup>1</sup> Tildelingsbrev fra BLD til IMDi 14.10.09.

<sup>2</sup> "Linkarbeider" blir av BLD definert som "personer i tjenesteapparatet med samme språk og erfaringsbakgrunn som brukerne", men det er verdt å merke at en slik definisjon vil gjøre en hver ansatt med for eksempel somalisk bakgrunn i tjenesteapparatet til linkarbeider. En mer dekkende tilleggsdefinisjon kunne være at disse skal kunne framstå som rollemodeller og bistå med veiledning og bistand slik at brukere på forskjellige måter finne seg til rette i Norge.

- Satsing på bedre informasjon (muntlig og skriftlig) på områdene arbeid og utdanning (for den enkelte bruker og deres barn).
- Å øke tillit og kunnskap blant brukerne og ansatte i førstelinjetjenesten (ofte beskrevet som en lengre prosess). Behov for å finne gode løsninger innenfor gitte rammer.
- Godt samarbeid med frivillige organisasjoner og innvandrermiljøene.

Minoritetsrådgiverne opplever at de lettere får tillit hos brukere som de deler språk og/eller etnisk bakgrunn med, og de erfarer at også brukere som snakker en del norsk henvender seg til dem. De ser at det særlig er kvinner som er hyppige brukere av tjenesten. Flere minoritetsrådgivere har erfart at mange innvandrere i stor grad bruker sine egne nettverk for å få informasjon.

## 1.4 Forsøksprosjektet

Ettersom det er få kommuner og bydeler som har minoritetsrådgivere som en del av tjenesteapparatet, har IMDi lagt vekt på at et forsøksprosjekt skal bidra til økt kunnskap om hvordan kommuner bedre kan legge til rette for at offentlige tjenester tilpasses mangfoldet i befolkningen. På bakgrunn av kartleggingen foreslo IMDi følgende hovedmål for forsøksprosjektet med linkarbeidere: *Å bidra til bedre tilpasning av offentlige tjenester til innbyggere med somalisk bakgrunn.* Målgruppe skal være innbyggere med behov for bistand på somali, og ansatte i det kommunale tjenesteapparatet.

Linkarbeiderne skal:

- Være aktiv pådrivere og informasjonsformidlere om rettigheter, plikter og gi råd og veiledning samt følge opp brukere i samarbeid med tjenesteapparat og eventuelt andre relevante aktører.
- Bistå tjenesteapparatet i enkelte saker og øke tjenesteapparatets kompetanse gjennom erfaringsformidling.
- Samarbeide med innvandrermiljøer og organisasjoner.

Ettersom bydel Gamle Oslo har en høy andel innvandrere med somalisk bakgrunn ble forsøksprosjektet lagt til denne bydelen. Prosjektet startet i september 2010. I perioden 2010-2012 ble det bevilget 1,5 mill. kroner over statsbudsjettet og til sammen 250 000 kroner i FoU-midler. Prosjektet har også mottatt midler fra kommunen, bl.a fra daværende Helse- og velferdsetaten (HEV), nå Helseetaten. Prosjektet skulle avsluttes i midten av november 2012, men fikk midler fra IMDi til å drive ut 2012. IMDi har stilt krav til prosjektet gjennom årlige tilsagnsbrev, gjennom tilbakemeldinger på rapporteringer fra bydelen og i møter med bydelen.

Bydelen har besluttet å videreføre linkprosjektet. Prosjektleder er fast ansatt på SeFi og fortsetter med link. I 2013 vil prosjektet være delvis finansiert av bydelen og delvis finansiert av prosjektmidler.

## 1.5 Somaliere i Norge

Det er nesten 30 000 somaliske innvandrere i Norge i 2012; omtrent 20 000 av disse er førstegenerasjons innvandrere, mens de resterende er norskfødte. Personer med somalisk bakgrunn utgjør dermed Norges fjerde største innvandringsgruppe (Statistisk Sentralbyrå 2012). Nesten halvparten av disse bor i Oslo, de fleste i bydel Gamle Oslo (ca 2500) og i bydel Søndre Nordstrand. Somaliske innvandrerne er blant de innvandrergruppene med kortest botid i Norge, og mange er unge. Førstegenerasjonsinnvandrerne har kommet som flyktninger etter borgerkrigen i Somalia eller som familiegjenforente til flyktninger (Henriksen 2007).

Somaliere er blant innvandrergruppene i Norge med størst andel som har ukjent utdanningsnivå (Henriksen 2007: 79). Mange kommer med et svært mangelfullt utdanningsgrunnlag ettersom

det offentlige skolesystemet i Somalia brøt sammen i 1991. Seks av ti somaliske kvinner og to av ti somaliske menn oppgir at de ikke har grunnskole fra hjemlandet (Henriksen, 2008). En del søker å ta igjen dette når de kommer til Norge, og om lag én av tre somaliere oppgir at de har fullført en utdanning i Norge som voksne (Henriksen, 2008). Totalt sett er det likevel en relativt lav deltagelse i høyere utdanning blant somaliske innvandrere i Norge. For første- og andregenerasjons somaliere i aldersgruppa 19-24 år er det litt over halvparten som ikke er i utdanning, og blant førstegenerasjonsinnvandrere er det 65 prosent.

## 1.6 Metode og datainnsamling

Evalueringen er basert på dokumentgjennomgang og intervjuer med brukere, ansatte i prosjektet og samarbeidspartnere. Intervjuene utgjør det viktigste datamaterialet i undersøkelsen.

### 1.6.1 Dokumentgjennomgang

Vi startet undersøkelsen med å sette oss inn i dokumentasjon som beskriver prosjektet, det vil si tilsagnsbrev, prosjektbeskrivelser og rapporteringer fra prosjektet. Formålet var å få en forståelse av hvordan Linkprosjektet var igangsatt, planlagt og gjennomført, samt hvilke rammebetingelser prosjektet hadde. Dokumentgjennomgangen var dessuten et viktig grunnlag for utforming av intervjuguider.

### 1.6.2 Intervjuundersøkelser

Vi har gjennomført intervjuer med 15 brukere av linktjenester, fire ansatte på SeFI, fem studenter som jobbet som linkarbeidere på deltid (deltidsansatt i Linkprosjektet) og syv eksterne samarbeidsaktører i prosjektet. I samtalene med brukerne har vi lagt vekt på å få kunnskap om hvilke behov de har hatt, og hvilken betydning kontakten med linkarbeiderne har hatt for dem. Målet med intervjuene med de ansatte i linkprosjektet og andre ansatte på SeFI, har vært å få informasjon om de ulike tiltakene som er iverksatt, hva som har vært bakgrunn for disse tiltakene og hvordan de vurderer resultater av, og behov for, de ulike tiltakene. Målet med intervjuene med samarbeidspartnere har vært å få informasjon om hvilke behov brukerne har, hvordan linktjenestene står i forhold til andre tjenester og hvordan de vurderer effekten av linktjenester.

I utgangspunktet ønsket vi å gjennomføre minst 20 intervjuer med brukere og fem-seks intervjuer med ansatte på SeFI og samarbeidspartnere. Det viste seg vanskelig å få tak i det antallet brukere vi ønsket for enkelte av tiltakene. Dette gjaldt først og fremst de informasjonstiltakene som var åpne for alle. På den annen side så vi underveis at det var nyttig å snakke med noen flere samarbeidspartnere enn vi først hadde tenkt, blant annet fordi detaljkunnskap om forskjellige tiltak var mer spredt enn det vi først hadde antatt. Linkprosjektet har hatt ulike former for samarbeid med mange aktører, men samarbeidet har ofte vært knyttet til enkelttiltak, slik at samarbeidspartnerne ofte ikke kjenner til hele prosjektet. Vi har derfor intervjuet noe færre brukere og noe flere ansatte på SeFI og samarbeidspartnere.

Formålet med kvalitative intervjuer er ikke generaliserbarhet, men snarere å hente inn spesifikke historier og beskrivelser. Nærstudier av noen få kasushistorier er velegnet til å innhente kunnskaper om spesifikke mekanismer og sammenhenger mellom for eksempel behov, tiltak og hva som virker. Denne metoden er også spesielt egnet til å fange menneskers erfaringer, behov og framtidshåp.

Intervjuene er basert på en intervjuguide med åpne spørsmål der vi har stilt oppfølgingsspørsmål. Mange av temaene var de samme i alle intervjuene, men vi hadde i tillegg spørsmål som var tilpasset den enkelte informants ståsted. I en del av intervjuene med brukere brukte vi tolk. Dette fungerte stort sett greit, men i noen av intervjuene måtte det en del forklaringer til før informanten forsto spørsmålet fullt ut.

Selv om vi i alle intervjuene har gått ut fra en relativt strukturert intervjuguide, er det viktig å være bevisst på at intervjueren alltid vil være en medskaper i produksjonen av mening og



vitenskapelig kunnskap (Kvale 2001). Noen av intervjuene foregikk som nevnt med tolk. Dette innebærer sannsynligvis en viss forringelse av kommunikasjonen. Selv om tolken var profesjonell vil alltid noen nyanser og betydninger gå tapt.

### Intervjuer med ansatte og samarbeidspartnere

Vi startet med å ha et felles intervju med prosjektleder og enhetsleder på SeFI. I tillegg har vi hatt et oppfølgingsintervju med prosjektleder. Vi har også intervjuet fem studenter, tre kvinner og to menn, som jobber deltid som linkarbeidere i prosjektet. Fire av disse kom fra Somalia, mens én var fra Eritrea. De ble intervjuet om arbeidsoppgaver, brukernes behov og effekter av tjenesten. Fire av studentene ble intervjuet i par.

Videre har vi intervjuet fire andre ansatte på SeFi som har samarbeidet med Linkprosjektet: En ansatt på SeFI med somalisk bakgrunn og pedagogisk utdanning, en norsklærer fra voksenopplæringen med arbeidsplass SeFI, en programrådgiver i introduksjonsprogrammet og bosettingskoordinatoren i bydel Gamle Oslo. Dette var personlige intervjuer. I tillegg har vi intervjuet en tidligere bydelsoverlege i bydel Gamle Oslo og leder for Tiltak helse barn og unge i bydelen. Begge de sistnevnte har samarbeidet med Linkprosjektet. Intervjuene handlet om helseinformasjonsarbeidet rettet mot somaliere i bydel Gamle Oslo, resultatene av dette samt behovet for linktjenester. Vi har også intervjuet en representant for ungdomsorganisasjonen Toosan, en representant for Næringsetaten i Oslo og vi har hatt en samtale med representant for Barnevernstjenesten i bydelen. Alle de sistnevnte ble intervjuet på telefon.

I utgangspunktet hadde vi planlagt å intervju representanter for NAV. Ettersom man i Linkprosjektet i liten grad har hatt et aktivt samarbeid med NAV-kontor har vi ikke gjort det.

### Intervjuer med brukerne av linktjenester

Vi gjennomførte intervjuer med fire grupper brukere.

Vi intervjuet fire *nybosatte flyktninger*, to menn og to kvinner, alle i midten av 20-årene. Det vil si at halvparten av de nybosatte som hadde fått linkarbeider ble intervjuet. På intervjutidspunktet hadde alle bodd mellom to og tre år i Norge. Én av kvinnene hadde barn. Alle ble intervjuet med tolk. De ble først intervjuet samlet der vi stilte noen spørsmål om bakgrunn, samt at de fikk felles informasjon om formålet med intervjuene. Deretter intervjuet vi alle individuelt, der vi blant annet stilte spørsmål om hvilke utfordringer de hadde møtt i Norge, hvilke bistandsbehov de hadde hatt og hvilken betydning kontakten med linkarbeiderne hadde hatt for dem.

*Deltakere på kvalifiseringstiltaket Alfa-Mikks/Mosaikk.* Vi intervjuet seks personer som fikk norsk- og samfunnsfagundervisning på SeFi, herav fire med somalisk språkbakgrunn og to med arabisk språkbakgrunn. Det var fem kvinner og en mann. Disse informantene var mellom 27 og 40 år gamle. To av dem gikk på begynnerkurs og fire gikk på videregående kurs. De to som var svakest i norsk ble intervjuet med tolk. Disse informantene meldte seg frivillig etter spørsmål om å delta fra læreren i klassen. De to arabisk-talende ble inkludert i undersøkelsen for å vurdere overføringspotensialet i linkmetoden i undervisningen. Alle ble intervjuet individuelt.

*Ny Sjanse-deltakere:* Vi intervjuet to menn tidlig i 20-årene. Disse ble valgt ut av en medarbeider på Ny Sjanse-prosjektet fordi de hadde hatt motivasjonssamtaler med en medarbeider i Linkprosjektet. Fordi det passet best for dem, ble de intervjuet på telefon.

*Tøyen Mødregruppe:* Vi intervjuet tre kvinner fra denne gruppa som er et nettverk for somaliske innvandrerkvinner i Gamle Oslo. Kvinnene hadde deltatt i enkelte av tilbudene som Linkprosjektet hadde iverksatt og de hadde for øvrig god kjennskap til det somaliske miljøet i gamle Oslo og behovet for linktjenester. Disse damene ble intervjuet samlet hjemme hos en av dem, fordi dette var det mest hensiktsmessig for dem. Prosjektleder for Linkprosjektet formidlet kontaktinformasjon til en av kvinnene i Tøyen mødregruppe som igjen kontaktet andre deltakere vi kunne intervjuet.

Blant brukerne av Linkprosjektet har vi intervjuet dobbelt så mange kvinner som menn. Denne kvinneovervekten har sammenheng med at det er flere kvinner som har mottatt linktjenester. Det kan være ulikt hva menn og kvinner opplever som sentrale utfordringer ved ankomsten til



Norge og senere. Alder var også skjevt fordelt: blant de nybosatte var alle i 20-årene. Det har sammenheng med at alle de nybosatte som hadde behov for linktjenester var relativt unge.

Rekrutteringen av informanter har foregått ved at vi har intervjuet de brukerne som prosjektleder for link har foreslått for oss, og ved at deltakere i tiltak på SeFi har blitt forespurt om noen av dem kunne tenke seg å bli intervjuet. Alle brukerne vi har intervjuet har vært veldig fornøyde, man kunne tenkt seg at utvalget var skjevt og at det var mer misnøye blant andre brukere. Ettersom tilbudet om linkarbeider er frivillig og en tjeneste som kommer i tillegg til andre tjenester, tror vi imidlertid at alle de nybosatte som har valgt å ha ordningen er fornøyde. Vi tror heller ikke at deltakere som har ønsket råd og veiledning på somalisk eller deltakere som har fått undervisningsstøtte av en somalisk talende hjelpelærer vil være misfornøyde med tilbudet. Det vil heller være snakk om grader av fornøydhet og opplevd nytte.

## 2 Kartlegging av Linkprosjektet

Dette kapitlet beskriver Linkprosjektets organisering og innholdet i prosjektets ulike tiltak. Vi har kartlagt hvilke aktører de ansvarlige for prosjektet har samarbeidet med, oppstarten, hvilke delprosjekter de har valgt å jobbe med og hvem som har vært målgruppen.

### 2.1 Organisering av Linkprosjektet

Senter for innvandrere og flyktninger (SeFI) i bydel Gamle Oslo har hatt ansvar for utforming og drift av Linkprosjektet. SeFIs ordinære ansvar innebærer å bistå nybosatte flyktninger med etablering, og å bistå med kvalifisering av sosialhjelpsmottakere med minoritetsbakgrunn som har bodd i Norge en stund. Det vil si at de har ansvar for bosetting av, og introduksjonsprogram for, nyankomne flyktninger samt at de driver Byomfattende senter for enslige mindreårige flyktninger (BYMIF). For arbeidsledige sosialhjelpsklienter har de tiltaket Alfa-Mikks/Mosaikk som er et tiltak for deltakere i Kvalifiseringsprogrammet. I tillegg har SeFI prosjektet Ny sjanse for ungdom.

Linkprosjektet har hatt en prosjektleder som har jobbet med prosjektet på full tid. Vedkommende er ansatt på SeFI. To andre ansatte ved SeFI med somalisk bakgrunn har også vært mye involvert i deler av prosjektet. I tillegg har Linkprosjektet brukt studenter som linkarbeidere på deltid. Disse studentene har vært knyttet til ett av tiltakene (linkarbeider for nybosatte flyktninger). Enhetsleder på SeFI har et overordnet ansvar for Linkprosjektet.

Målgruppen for prosjektet har vært den somaliske befolkningen i bydelen og ansatte i bydelens tjenesteapparat. Linkprosjektet har dermed bestått av to deler. En del var rettet mot det innvandrere med somalisk bakgrunn, og den andre delen var rettet mot kompetanseheving av bydelens ansatte. SeFI har jobbet mot begge mål, men har lagt mest ressurser i det første målet.

Linkprosjektet har bestått av ulike tiltak der personer som tilhører målgruppa har fått tilbud om forskjellige former for linktjenester.

#### 2.1.1 Oppstart av Linkprosjektet

Linkprosjektet ble satt i gang 1. september 2010. Da SeFI fikk tildelt midler til å igangsette prosjektet hadde de behov for å definere hva det skulle inneholde, og de ønsket å sørge for en god forankring av prosjektet både i det somaliske miljøet og i bydelens tjenesteapparat. Prosjektets fire første måneder ble definert som en forprosjektfase. De ansvarlige for Linkprosjektet ba om innspill fra somaliske organisasjoner og fra tjenesteleverandører til tjenester/tiltak som Linkprosjektet kunne ivareta. De ønsket å gi flest mulig sjansen til å bidra med innspill, og samle kunnskap fra miljøene. De satte også i gang en kartlegging av somaliske brukere ved SeFI for å avklare brukerbehovet nærmere. Bydelen ønsket å prøve ut ulike tilnærminger og metoder for informasjonsformidling og dialog ved bruk av linkarbeidere. I startfasen ble også behovet for økt kompetanse hos ansatte diskutert med ansatte på SeFI.

#### Innledende kontakt med samarbeidspartnere

De prosjektansvarlige tok kontakt med aktuelle samarbeidspartnere i det somaliske miljøet som hadde kompetanse både på det somaliske miljøet og det norske samfunnet, herunder SRO (ungdomsorganisasjon i bydelen), SWO (somalisk velferdsforening), SSF (somalisk studentforening), somalisk nettverksgruppe, somalisk kvinneforening og de to somaliske moskeene i bydelen. Erfaringene fra kontakten med aktuelle samarbeidspartnere i oppstarten var litt blandet. På den ene siden ønsket organisasjonene å bidra og knytte seg til prosjektet for å oppnå noe positivt for målgruppen. Samtidig erfarte de prosjektansvarlige at flere av de potensielle samarbeidspartnerne var noe skeptiske til tjenesten, og det var behov for å bygge opp tillit.

Et sentralt forslag fra organisasjonene var å skape en felles møteplass for somaliere i bydelen på tvers av ulike organisasjoner, en slik møteplass skulle fungere som bindeledd mellom det offentlige og somaliere. Andre forslag var å bruke somaliske ressurspersoner i integreringen av nyankomne somaliere, og å ansette kvalifiserte somaliere i offentlige kontorer med høy andel av somaliske brukere.

Enhetsleder ved SeFi presenterte prosjektet for bydelens øvrige ledere, og fikk tilbakemelding fra de ulike tjenestestedene om hvilke tiltak som allerede eksisterte. Linkprosjektet igangsatte i løpet av forprosjektfasen et samarbeid med Helse- og velferdsetaten (HEV), som bidro med idémyldring i denne fasen. Enhetsleder ønsket deretter å inngå et samarbeid med enhetslederne ved bydelens barnevern og Helsetiltak barn og unge. Det ble inngått et samarbeid med enhetsleder ved Helsetiltak barn og bydelsoverlegen om informasjon om ulike helsetema.

Linkprosjektet fikk deretter en forespørsel fra HEV om å utvide prosjektet til å handle om forebyggende helsearbeid og khat-misbruk. HEV har bidratt i finansieringen av dette arbeidet.

### **Kartlegging av brukerbehov**

For å kartlegge hvilke bistandsbehov brukerne hadde tok Linkprosjektet utgangspunkt i SeFIs brukere, og det ble utarbeidet et kartleggingsverktøy på somali for å kartlegge deres behov. Kartleggingen ble ikke gjennomført som planlagt fordi det viste seg at metodikken ikke var egnet, og fordi det ble opplevd som vanskelig å skape tillit samtidig som det skulle kartlegges. Linkprosjektet valgte i stedet en mer uformell tilnærming der de gjennom dialog, fellesdiskusjoner og samtaler på somali fikk informasjon om brukerbehovet. I tillegg ble ansatte på SeFI bedt om å gi innspill. I startfasen hadde Linkprosjektet en referansegruppe som blant annet besto av representanter for HEV og IMDi. Denne referansegruppen ga også innspill til utforming av Linkprosjektet.

Gjennom kartleggingen fant man at mange somaliske brukere på SeFI har svært lite skolegang fra før, de sliter med norsk grammatikk, og får lite utbytte av den ordinære norskundervisningen. Det var et ønske om å få norskundervisning med somalisk som hjelpespråk. Det var også et ønske blant brukerne om å få informasjon om en rekke tema på somali. De ønsket informasjon om de forskjellige tjenestene, og om rettigheter, plikter og forventninger. Videre var det særlig et ønske om mer informasjon om helse, barnevern, samarbeidet skole – hjem og arbeidsliv. SeFI fant at et av problemene for mange somaliere er at de mangler eller får feil informasjon om offentlige tjenester.

Ansatte på SeFI ønsket å få mer kunnskap om somaliske brukeres landbakgrunn og kultur. Det var også et ønske om at prosjektleder kunne bistå i enkeltsaker, og det var ønske om en linkarbeider som kunne bistå og følge opp nyankomne flyktninger i bosettingsfasen og oppstart av introduksjonsprogrammet.

## **2.1.2 Behovet for informasjon**

I evalueringen kartla vi hvilket behov informantene mente det var for tilpasset informasjon i målgruppa.

Sentrale behov hos mange i den somaliske innvandrerbefolkningen er å lære norsk både skriftlig og muntlig og få hjelp til å komme inn på arbeidsmarkedet og/eller fullføre en utdanning. Et annet sentralt behov, som kommer frem både i kartleggingen SeFI har foretatt og i tidligere kartlegginger, er behovet fra korrekt informasjon fra norske myndigheter.

Fra Somalia er mange av innvandrerne vant til en muntlig kultur og munn-til-munn-kommunikasjon. Et av intervjuobjektene som var ansatt på SeFI sa dette:

*Det trengs forståelse for kvalifisering og hva man kan jobbe med i Norge. Det kan være vanskelig å forstå byråkratiet. For eksempel innen NAV, det kan være ting som er vanskelig å forstå og som oppfattes som kjiphet. For eksempel når saksbehandlere har ansvar på forskjellige områder. Det kan gå rykter om at det og det kontoret ikke er bra.*

*Alt er skriftlig her, mens de er vant til muntlig informasjon. Somalisk språk bygger på folkemunne. Det er ofte historier på telefon.*

Det er ofte lite effektivt å bruke skriftlig informasjon. Det er også et problem at flyktninger ikke får informasjon som er ment for dem, fordi man bruker kanaler som de ikke benytter, eller fordi informasjonen blir formidlet på steder som de sjelden oppsøker.

Noen typer informasjon fra myndighetene som for eksempel informasjon om helse er også vanskelig å formidle på grunn av den måten informasjon sirkulerer blant en del somaliere. I stedet for at informasjonen går direkte fra det offentlige til den enkelte person eller familie, blir den viderefremidlet fra hushold til hushold, og blir på veien farget av den enkeltes virkelighetsoppfatning og det oppstår myter. Flere av informantene påpekte at mange i den somaliske befolkningen i bydelen ikke alltid møter den norske offentlighetene i særlig grad, mye informasjon skjer muntlig via andre somaliere.

En slik informasjonsflyt kan bidra til at feilaktige forestillinger blir reproduisert innad i familiene uten å bli korrigert. Dermed kan deler av det somaliske innvandrer miljøet opprettholde en mistillit til norske myndigheter og velferdstjenester, særlig til barnevernet og til dels helsevesenet. På grunn av disse forholdene oppfattet informantene at det i noen tilfeller, som ved helseinformasjon, er viktig å møte mange i gruppen samlet. Ved orientering én til én, er det en risiko for at man tilsynelatende blir møtt med aksept, men ikke faktisk overbevisning.

### 2.1.3 Samarbeidspartnere

Som beskrevet tidligere tok de ansvarlige for Linkprosjektet kontakt med en rekke aktører i oppstartfasen for å invitere til et samarbeid.

Når det gjelder samarbeid med frivillige organisasjoner og nettverk har Linkprosjektet i praksis først og fremst basert seg på samarbeid med den somaliske studentforeningen, Toosan ungdomsorganisasjon, og Tøyen mødregruppe.

*Den somaliske studentforeningen* arbeider blant annet for å danne nettverk mellom somaliske studenter og motivere til å ta høyere utdanning. Studenter fra foreningen har blitt rekruttert til å jobbe deltid som linkarbeidere for nybosatte somaliske flyktninger.

*Toosin ungdomsorganisasjon* er en organisasjon i bydel Gamle Oslo som blant annet jobber med leksehjelp og fritidsaktiviteter for ungdom med somalisk bakgrunn. Flere fra organisasjonens styre har vært rådgivere i Linkprosjektet. Organisasjonen har også samarbeidet med Linkprosjektet og Helse- og velferdsetaten om en film som handler om khat-misbruk.

*Tøyen mødregruppe* består av en gruppe somaliske mødre i bydelen. Dette er et nettverk som er blitt etablert etter initiativ fra og i dialog mellom barnevernet og helsestasjonen i bydelen, en somalisk ansatt ved SeFI og et nettverk av somaliske mødre. Gruppen har eksistert siden 2006/2007 og det har vært jevnlig dialogmøter på kveldstid. Målet med å opprette mødregruppa var informasjonsformidling og dialog mellom myndigheter og somaliske familier. Totalt består de av 20-30 damer. Enkelte har bodd i Norge siden 90-tallet og har kjent hverandre i mange år. Da Linkprosjektet startet ble enhetsleder ved SeFI med på dialogmøtene. Tøyen mødregruppe ble orientert om linkprosjektet. Damene i mødregruppa har både bidratt i utformingen av enkelte tiltak og de har vært deltakere på noen tiltak i linkprosjektet. Linkprosjektet har brukt mødregruppa for å få ideer og innspill, og for å få hjelp til å rekruttere til temakvelder.

*Moskeer i bydelen.* Når det gjelder samarbeid med moskeene i bydelen har det vært kontakt mellom Linkprosjektet og to moskeer, men det har vært mindre kontakt enn man i utgangspunktet hadde tenkt seg. Prosjektleder sitter i en arbeidsgruppe i regi av den største somaliske moskeen i Oslo. Arbeidsgruppens oppgave er å jobbe med/finne løsninger på ulike problemstillinger som medlemmene bringer til gruppen. I den perioden prosjektleder har deltatt har dette stort sett handlet om forholdet og mistilliten til barnevernet.

Når det gjelder offentlige aktører, har Linkprosjektet først og fremst samarbeidet med Helse- og velferdsetaten, Helsetiltak barn og unge, bydelsoverlegen, Oslo Voksenopplæring, og

Næringsetaten. I tillegg har man hatt mye samarbeid med andre aktører på SeFI (bosetting, introduksjonsprogram og kvalifiseringstiltak). Det har også vært noe samarbeid med barnevernstjenesten.

*Helsetiltak barn og unge og bydelsoverlegen i Gamle Oslo* har samarbeidet med Linkprosjektet om å starte opp et helseforum for somaliere i bydelen, der helsearbeidere med somalisk bakgrunn formidler helserelatert informasjon muntlig på somali. Det er også startet egne helsetiltak for kvinner, blant annet svømmetrening.

*Næringsetaten*. Prosjektleder tok i 2011 initiativ til et samarbeid med Næringsetaten om å starte opp etablererkurs på somali, tilsvarende de eksisterende kursene på tyrkisk, kurdisk, polsk og arabisk. Samarbeidet ble igangsatt på bakgrunn av prosjektleders visste at mange somaliere ønsker å starte egne virksomheter, men samtidig har manglende kunnskap om hvordan en etablerer bedrifter i Norge. Somaliere er blant de gruppene som er lavest representert blant innvandrere som har egen virksomhet. Under én prosent av somaliere hadde eget foretak i 2010 (Skårerhøgda og Torp 2012).

*Oslo Voksenopplæring* avdeling Rosenhof har hatt ansatte som underviser i norsk på SeFI. Det er denne delen av voksenopplæringen Linkprosjektet har samarbeidet med.

Linkprosjektet har gitt tilbud om veiledning og undervisningsstøtte til deltakere på SeFI som deltar i kvalifiseringstiltak som NAV har ansvar for, men ikke samarbeidet med NAV-kontoret som sådan.

*Barnevernstjenesten*. I Linkprosjektet har man ønsket at barnevernstjenesten skulle være en viktig samarbeidspartner. Det ble ansett å være et informasjonsbehov i den somaliske innvandrerbefolkningen om barnevernet, og behov for bedre dialog mellom somaliere og barnevern. I prosjektet har man hatt møter for å presentere Linkprosjektet, tilbudt bistand i enkeltsaker og vært åpne for innspill fra barnevernstjenesten. Det har vært noe samarbeid i enkeltsaker, men det har ikke (foreløpig) blitt etablert arenaer for informasjon tilsvarende som på helseområdet.

## 2.2 Tiltak

Basert på innspillene som kom i kartleggingsfasen ønsket man å gi et tilbud om linktjenester til de brukerne som allerede var i kontakt med SeFI. Det ble vurdert at både nybosatte i bydelen og deltakere på kvalifiseringstiltak hadde behov for ulike former for linktjenester. I tillegg ønsket man å ha åpne møter og seminarer om bestemte tema på somali der alle som var interessert kunne møte/delta.

Følgende aktiviteter er tatt initiativ til i regi av, eller i samarbeid med, Linkprosjektet:

*Metodeutprøving i undervisningen på SeFI for brukere henvist fra NAV*. Tiltaket innebærer å gi hjelpeundervisning på somalisk til deltakere i kvalifiseringsprogrammet, og ble gjennomført både i 2011 og 2012.

*Metodeutprøving i bosettingsfasen av flyktninger. Mentorordning for den enkelte flyktning som bosettes*. Tiltaket innebærer å kople flyktningen sammen med en mentor (linkarbeider) som kan fungere som veileder, forbilde og døråpner i integreringsfasen. Tiltaket ble gjennomført både i 2011 og 2012.

*Etablererkurs på somali for personer som ønsker å starte egen virksomhet*. Tiltaket er et samarbeid med Næringsetaten og første kurs ble gjennomført i 2011. Det er også gjennomført kurs i 2012.

*Tilpasset informasjonsformidling, rådgivning og veiledning til innbyggere med somalisk bakgrunn i bydelen. Både individuelt og gjennom informasjonsseminarer*. Dette er tiltak som omfatter individuell rådgivning og veiledning på SeFI og åpne informasjonsmøter samt enkeltsaker i samarbeid med barnevernstjenesten.

*Forebyggende helsetiltak blant somaliere.* Dette er tiltak som er gjennomført i samarbeid med Helsetiltak barn og unge og bydelsoverlegen. Det omfatter blant annet informasjonsmøter, en film om khat-misbruk og tilbud om svømmetrening for kvinner.

*Fagdager for ansatte på Kvalifiseringstiltak på SeFI.* Formålet har vært å øke kompetansen blant de ansatte på SeFI.

*Heldagsseminar for bydelens ansatte i forbindelse med Oslo kommunes arrangering av Oxlo Extra Large der somaliere i Norge var tema.* Et tiltak som var rettet mot å heve kompetansen blant de ansatte i bydelen. Linkprosjektet har også vært tema på en *ledersamling* i bydelen.

*Orientering om Linkprosjektet* på seminarer i blant annet Helsedirektoratet, Bufdir og IMDi.

*Aktiviteter for å synliggjøre ressurser hos somaliere for å sikre at de kommer i betraktning ved utlyste stillinger i bydelen.* Et av målene med heldagsseminaret i bydelen var å synliggjøre ressurser blant somaliere. Ved å bruke fagpersoner med somalisk bakgrunn i Linkprosjektets ulike informasjons- og formidlingstiltak synliggjøres det at mange somaliere har ressurser som bør brukes.

*Metodeutprøving i samarbeid med Introduksjonsprogrammet og barnevernet etter Foreldreveiledningsmetodikken ICDP til deltakere i Introduksjonsprogrammet og andre.* Linkprosjektet har ønsket å gi tilbud om ICDP (foreldreveiledningsmetodikk) til deltakere i Introduksjonsprogrammet og andre brukere på SeFI. Dette tiltaket er ikke gjennomført fordi vedkommende som skulle ha ansvaret for dette sluttet. Det man har gjort er å veilede programrådgivere i Introduksjonsprogrammet om temaet.

Et viktig innsatsområde har vært *"metodeutprøving og utvikling: bruk av linkarbeidere på ulike tjenesteområder"*. Dette innebærer utarbeiding av metodikk for linkarbeid, informasjonsformidling, samarbeid med brukere, bruk av ressurspersoner. Metodeutvikling er et vidt begrep som er blitt brukt om de spesifikke tiltakene som er forsøkt, og om generelle metoder for informasjonsformidling og veiledning. Vi omtaler dette nærmere i neste kapittel.

Alle linktjenestene som er tilbudt gjennom Linkprosjektet kalles for linkarbeid og gjøres av en "linkarbeider". I prosjektet brukes begrepet linkarbeider både om vedkommende som er ansatt som prosjektleder (rådgiver), andre ansatte på SeFI som bidrar i delprosjekter med linktjenester og om studenter som har det som ekstrajobb å være mentorer for nybosatte flyktninger.

## 3 Beskrivelser og vurderinger av tiltakene

I dette kapitlet beskriver vi nærmere de mest sentrale tiltakene i Linkprosjektet og erfaringene med disse. Vi beskriver også hva som er gjort i Linkprosjektet når det gjelder metodeutvikling. Når det gjelder erfaringer beskriver vi både brukeres, samarbeidspartneres og linkarbeidernes erfaringer.

Det er variasjon i hvor omfattende de ulike delprosjektene har vært, og det gjenspeiler seg i vår beskrivelse. Variasjonen i omfang av beskrivelsene og vurderingene har også sammenheng med at vi har hatt et begrenset antall informanter, og det varierer hvor god kjennskap informantene har hatt til de ulike tiltakene. Linktjenester for nybosatte er det tiltaket vi har fått mest informasjon om. Dette er et tiltak som gir en god illustrasjon av behovet og virkningen av tjenester fra en linkarbeider.

Vi beskriver først de tiltakene som har vært rettet mot brukerne i målgruppa, deretter tiltakene som er rettet mot ansatte i tjenesteapparatet.

### 3.1 Tiltak rettet mot brukere på SeFI

#### 3.1.1 Linkarbeider for nybosatte flyktninger

Den mest omfattende linktjenesten som er gitt i regi av Linkprosjektet i bydel Gamle Oslo er gitt til nybosatte flyktninger. Bydel Gamle Oslo bosatte totalt 30 flyktninger i 2011 og like mange i 2012. Åtte av disse har fått tilbud om linkarbeider. Bosetting i bydelen innebærer at en bosetter fra SeFI har ansvar for å gi nødvendig veiledning og hjelpe med praktiske behov som innkjøp av møbler og hvitevarer.

De nybosatte har fått tilbud om linktjenester fra studenter som har vært engasjert som linkarbeidere. Studentene har fungert som en form for mentorer. På SeFI anså man at særlig de som kom alene og ikke hadde familie i nærheten ville ha bruk for en linkarbeider. Linkarbeidernes oppgaver har vært å bistå de nybosatte slik at de bedre skulle forstå det norske samfunnet, og lettere komme i arbeid og utdanning. Enkelte av studentene har i tillegg fått oppgaver fra bosetteren på SeFI. Det vil si at de har hjulpet til med praktiske ting som å ordne med innkjøp av møbler og lignende. Men praktisk bistand har ikke vært en del av linkarbeidertjenesten. De nyankomne flyktningene som fikk linktjenester hadde helt nylig blitt bosatt i bydelen eller de hadde startet i Introduksjonsprogrammet.

SeFI har utvidet forsøket og gitt linktjenester også til nybosatte fra Eritrea og Etiopia. Til sammen har fem studenter jobbet som linkarbeidere på deltid. En av disse har bakgrunn fra Eritrea, de øvrige har bakgrunn fra Somalia. Hver nybosatt kunne få inntil 20 timer med linkarbeider i måneden. Studentene fikk lønn for det antall timer de brukte. Flere av studentene som jobbet som linkarbeidere ble rekruttert gjennom den somaliske studentforeningen. De har blitt rekruttert etter følgende kvalifikasjoner: At de var godt i gang med studiet, at de kunne fungere som forbilde og at de hadde god kjennskap til det norske samfunnet, spesielt når det gjaldt integreringsspørsmål. Personlig egnethet har vært viktig. Ansvarlig for Linkprosjektet har lagt vekt på at det skulle være en personlig god match mellom bruker og linkarbeider. De skulle også ha samme kjønn og noenlunde samme alder. Prosjektleder har hatt oppfølgingsamtaler med studentene, og har veiledet i hva som burde være tema for kontakten og også hjulpet til med å sette grenser når det gjelder hva de skal hjelpe med. Prosjektleder har også hatt kontakt med de nybosatte og sørget for at det var kontakt mellom linkarbeider og den nybosatte.

Alle de nyankomne flyktningene som kom fra Somalia i 2011 og 2012 var relativt unge. Det var en av grunnene til at det er valgt studenter som linkarbeidere. Dersom de nybosatte hadde vært eldre ville det vært aktuelt med annen kompetanse hos linkarbeiderne.



Det har variert hvor mye kontakt studentene har hatt med brukerne. En av dem fortalte at det var ca 12 timer i snitt i måneden, mens en annen sa at han hadde mer kontakt enn de 20 timene han ble lønnet for. Denne studenten opplevde at han og den nybosatte flyktingen var blitt kompis, og han syntes det var greit at de hadde mye kontakt.

### Linkarbeidernes oppgaver

Det er lagt vekt på at studentene skal være forbilder og rollemodeller for de nyankomne. De nybosatte flyktingene har som nevnt vært unge, og bistand til å komme i arbeid og utdanning har vært høyt prioritert. Formidling av generell informasjon, og å hjelpe med det den enkelte trenger har dessuten stått sentralt.

Både bosetter på SeFI og programrådgiver i Introduksjonsprogrammet anså at de nybosatte flyktingene hadde behov for linkarbeidere. Bosetteren beskrev linkarbeidernes rolle slik:

*Linkarbeiderne utfyller de oppgavene jeg gjør. Det er viktig at de er fra samme land, det gjør at de kan gi en spesiell type veiledning. Et poeng er at man skal vise at man kan få jobb og utdanning med minoritetsbakgrunn. Linkarbeidere viser dem også tilbudene som gis av frivillige organisasjoner for eksempel tilbud gjennom Røde Kors. De har også fulgt med de som har barn til for eksempel helsestasjonen. Det er tenkt tett oppfølging i starten, så litt mer sjelden etter hvert. Alle som har linkarbeidere har også sagt ja til flyktingguide. De har gjerne lyst til å ha alle de kontaktene de kan ha, og det er kjempeviktig med også en norsk kontakt.*

Linkarbeiderne selv forteller at den kontakten de har med linkbrukerne innebærer at de treffes enten hjemme hos hverandre, eller de møtes på Blindern eller på kafé, går på biblioteket, går på tur eller gjør sosiale ting sammen som for eksempel å gå på fotballkamp. Hva de gjør sammen avhenger av behovet hos den nybosatte. En av linkarbeiderne forteller:

*Jeg hjelper med alt, fra skolearbeid til å følge hvis han skal til politiet, for eksempel for å fornye utlendingspasset. Jeg hjelper med søknader til jobb og med skolearbeid.*

Å hjelpe til med papirarbeid og møter med det offentlige er en viktig arbeidsoppgave. Flere forteller at NAV-systemet er en stor utfordring for flyktingene, ”det tar tid og er vanskelig å forstå”, uttrykte en student det.

Alle linkarbeiderne hjelper til med utdanning og med å søke jobb. Denne veiledningen dreier seg ofte helt konkret om å forklare gangen i det norske utdanningssystemet. Typisk forteller de at:

*Vi snakker ofte om hvordan man etablerer seg her, for eksempel om skole; først ta videregående så ta høyere utdanning. Vi snakker om hvordan komme dit. Eller vi forbereder en prøve han skal ha, sammen.*

*Jeg har prøvd å motivere ham til en deltidsjobb sånn at han får erfaring fra arbeidslivet. For eksempel i butikk. Det er bra å begynne å jobbe, da er han nødt til å snakke norsk. Men det har vært vanskelig å finne noe.*

*Målet for hun jeg har kontakt med, er at hun skal komme i arbeid så fort som mulig. Jeg har veiledet i forhold til utdanning og arbeid, hvordan hun kan komme forrest mulig i arbeid.*

Ved siden av hjelp til å få jobb og komme i utdanning, er en viktig arbeidsoppgave å bidra til at brukerne kan øve seg på det norske språket i trygge omgivelser:

*Vi drikker kaffe og prater, prater om alt mulig. Jeg bruker mest tid på muntlig språk. Mange føler seg ikke trygge på å bruke språket offentlig, jeg synes det er viktig å bygge opp trygghetsfølelsen på å snakke norsk. Mange har bare nettverk av folk som er i samme situasjon.*

De fleste mentor/nybosatt-par snakker norsk og somali om hverandre.



En annen viktig arbeidsoppgave er å lære de nybosatte om norsk tankesett og forstå hvordan det norske samfunnet fungerer sammenlignet med Somalia. Studentene fortalte at de snakket om forskjeller og likheter i oppvekst og kultur. Flere la vekt på overgangen fra det somaliske muntlige samfunnet med få eller uklare formelle regler, til det norske samfunnet med skriftlig kultur og mange regler:

*Vi kommer jo fra et muntlig samfunn, reglene kommer fra naboer, familie og sånn, og jeg måtte si at det er veldig viktig å få de virkelige reglene. Du må lære at du er individuelt styrt og du tenker selvstendig. Hvis du drar på et hvilket som helst kontor så kan du få den informasjonen, om regler. Det var veldig viktig at de får vite.*

En student trakk fram at religion kan fungere som en unnskyldning for å ikke følge norske sedvaner og i noen tilfeller hindre somaliere i å få jobb:

*Mange somaliere er flinke, men det er mye som er forskjellige. Lover og regler er på en måte ikke så vanlig i Somalia. De må lære å følge lover og regler her. Religion har mye å si. Noen bruker kanskje religion som unnskyldning. Det gjør at de ikke kan velge den og den jobben. Jeg snakker med en om det, jeg sier at det gjør ingenting om du jobber med svinekjøtt for eksempel. Eller: Du kan ikke la være å stille menn hvis du vil jobbe på sykehjem. Da får du ikke noen jobb. Det er mye bedre å jobbe enn å leve på sosialhjelp. Noen kan misforstå sosialhjelp: De tenker dette er den enkleste veien. Det kan hende de blir kjent med andre somaliere som sier ikke tenk på jobb, hvis du jobber må du betale skatt osv. I enkelte miljøer sier de dette. Det er ikke riktig å leve på sosialhjelp ifølge religionen. Det er mye lettere for meg å si fra om disse tingene enn for etnisk norske, de kan bli kalt rasist hvis de sier det.*

En annen av studentene som også hadde hjulpet flere i bosettingen, fortalte at enkelte flyktninger preges av å ha en vanskelig livssituasjon:

*De jeg har hjulpet som kommer rett fra asylmottak, det har vært krevende fordi de er frustrerte og har kort lunte. De har gått gjennom veldig mye. En har baby og mannen hennes er i Hellas. Hun kjenner ingen og kan ikke lese. Noen må lære alt, å betale regninger, ta ut penger på postkontoret. De kan misforstå selv om vi har felles morsmål. De kan ofte de glemme ting vi har snakket om. Hun ene ble en gang veldig sint på postkontoret, det måtte komme en securitavakt. Nå tør hun ikke å gå dit alene.*

Oppsummert kan man si at de viktigste arbeidsoppgavene var å veilede om arbeid og utdanning, å være en støtte i en utfordrende livssituasjon, å lære de nybosatte om norsk kultur og tankesett, og å være rollemodeller.

### **"Arbeidsverktøy" – erfaringer og motivasjon**

Studentene forteller om følgende kriterier for å gjøre en god jobb som linkarbeider:

*For å være linkarbeider må du være motivert selv, du må være det for å kunne motivere andre. Du må være flink til å kommunisere og ha evne til empati, og kunne se ting fra den andre personens perspektiv. Du må være en god lytter og kunne tenke kritisk til deg selv.*

De viktigste arbeidsverktøyene studentene har i møtet med brukerne, er deres egne erfaringer:

*Jeg forteller om egne erfaringer og hva jeg selv har vært gjennom når det gjelder skole og jobb. Han vet mye om meg. Jeg tenker at jobberfaring er det viktigste for å få jobb senere. Selv fikk jeg en butikkjobb gjennom en venn av broren min. Den somaliske bakgrunnen er veldig viktig. Vi blir forent i det. Det har en effekt i seg selv. De ser at 'han klarte seg, han er somalier, da kan vi det også'.*

*Jeg kan bruke meg selv som et eksempel, jeg har norsk kjæreste, i oppveksten hørte jeg at det er feil. Men man må ta det som det kommer. Da jeg kom til Norge ble jeg oppdratt til å ikke gjøre en del ting som å drikke og feste. Jeg forteller om dette, man må bare ta det som det kommer. Det er sånn det blir når man bor her. I begynnelsen jobbet*

*jeg mye med å bygge opp tillit, å oppnå det. Han jeg hjelper oppfatter meg som norsk. Jeg bygger bro, jeg vil ikke at han skal føle at han er fremmed.*

Studentene forteller at mange av de nybosatte er ensomme og mangler nettverk. Det at de også var ensomme da de kom til Norge gjør at de kanskje er ekstra opptatt av å være tilgjengelige:

*Vi har også opplevd [ensomhet], og vi har bodd et sted der hvor vi har bodd alene. Jeg sa at hun bare kunne ringe meg, ta en kopp kaffe, det satt hun veldig stor pris på.*

Å bruke egne erfaringer er en viktig metode i jobben som linkarbeider blant annet fordi de lettere forstår flyktingens behov, som flyktingen kanskje kan ha vansker for å uttrykke selv. Å fortelle om egne erfaringer gjør dessuten at man framstår som et eksempel eller som en rollemodell, spesielt fordi studentene og flyktingene ofte har liknende bakgrunnshistorier.

Gjennom å fortelle om egne erfaringer gir de håp og motivasjon. Flere sier at de selv hadde behov for rollemodeller da de gikk på skolen, og at det hjalp dem til å tro på mulighetene for å lykkes. De er opptatt av at mange av flyktingene har en lang vei å gå og trenger hjelp til å holde motivasjonen oppe. De ønsker å vise dem mulighetene de har i Norge:

*De ønsker å jobbe, og vi er alltid der for å motivere til å jobbe, vi forteller at de har en veldig bra sjanse nå som de ikke har i hjemlandet.*

Å vise muligheter kan også gjøres gjennom å være et rollebilde selv:

*Jeg tror det er inspirerende å høre om hvordan andre har gjort det, noen de kan relatere seg til. De ser at det er mulig. Når du nettopp er kommet til Norge kan du føle at til at du er fremmed, du kan føle at ting er i mot deg når du møter motgang. Når de ser noen de kan relatere seg til som får det til, ser de at det er mulig og verdt å prøve.*

Et annet element ved å gi flyktingene motivasjon er å prøve å hjelpe dem til å tenke positivt og å gi dem tillit:

*Det å bli møtt med muligheter, i stedet for å bli møtt med begrensninger, er veldig avgjørende for hvordan man tenker på det. (...) Hvis du møtes av at "dere kan ikke integrere dere", at du ikke har tillit, da klarer du ikke ha den tilliten selv. Og vi representerer det positive, vi sier at alt er mulig. De har hørt masse rykter, at de ikke kan få jobb, at de bare ansetter folk som er norske. Men vi avskriver rykter de har hørt fra mottak eller fra venner og kontakter.*

En annen oppgave er å hjelpe dem til å unngå å "gå i fella", som en student sier, det vil si å være en motvekt til negativ påvirkning de kan bli utsatt for:

*Det er viktig å motivere. Det er en risiko for at de blir demotivert, at de blir påvirket av venner i en retning som ikke er bra. At de havner i et miljø hvor folk ikke er ute etter å etablere seg i norske samfunn. For eksempel selge dop. Det er en risiko for at de går rett i fella. De kan møte noen i nabolaget, eller på skolen også folk som har tatt en dårlig vei. Det handler om personen selv, men også om kontekst og det er miljøavhengig. Det er veldig viktig med rollemodeller og eksempler. Å ha en rollemodell var viktig for oss også.*

Flyktingenes motivasjon kunne henge tett sammen med deres virkelighetsoppfatning og hva de på forhånd trodde var mulig for en i deres situasjon. En av studentene fortalte om flyktingen hun jobbet med at:

*Jeg fant ut etter å ha snakket med min, at hun hadde drømmer om å bli lege, men hun tenkte at det kommer aldri til å skje. Jeg sa hvorfor ikke, jeg sa nå er du i Norge, utdanning er gratis – bare begynn et sted! Du har hele livet ditt foran deg, du er 17, du må ville det veldig mye – det blir vanskelig, men ingen skal begynne med fasiten til deg, du må bare begynne, få det til å bli en virkelighet. Hun hadde ikke tenkt at det skulle gå. Hun begynte allerede å tenke på barnas framtid, men hun er selv barn. Hun tenkte ikke at hennes drøm var viktig. Ingen hadde stilt henne det spørsmålet før, hva som er viktig.*

Samtidig påpekte den samme studenten at det var viktig å være moderat og diplomatisk i måten man la fram flyktningens framtidige valgmuligheter:

*Jeg er veldig forsiktig med å gi mye råd, for personen kan bli litt skremt av for mye råd. For det her livet er ikke for alle. Jeg må gi den personen litt tid til å finne ut selv hva hun vil.*

Å fungere som en rollemodell og motivator kan altså inneholde disse elementene: Å være tilgjengelige og empatiske i en vanskelig livssituasjon, å informere om konkrete muligheter – snarere enn begrensninger – og å vise muligheter gjennom eget eksempel og egne erfaringer, å avkrefte feilaktige forestillinger om det norske samfunnet og å være pådriver for at brukeren skal oppfylle sine ønsker.

### Økt tilhørighet

Studentene fortalte at jobben som linkarbeidere ga dem stor glede:

*Når de smiler og sier takk, du føler at du gjør en god jobb – du føler ikke at du gjør en jobb. Du ser en fremgang i deres liv. (...) Du blir happy, for at du har bidratt.*

Flere la vekt på at en grunn til at de hadde denne jobben ut fra en sterk ansvarsfølelse. Dette ansvaret var rettet både mot somaliere som kom til Norge, og et ansvar om å gi noe tilbake til det norske samfunnet. En av studentene fortalte:

*Jeg føler at vi har ansvar for å kunne hjelpe. Vi knekte koden, så vi skal hjelpe andre å knekke koden. Å finne ut hvordan ting henger sammen. Vi sitter med all denne kunnskapen og vil dele den med noen. Og de blir veldig overrasket over at sånne personer kan føle seg en del av det norske samfunn uten å ha oppvekst her, ”er du sikker på du ikke er født her” når de så at jeg har noen norsk venner. Fordi det er også en misforståelse at man må legge fra seg sin kultur, de er skremt over å være med for de tror at de ikke kan være somalier. Men de ser meg, og ser at man kan fortsatt være del av det norsk samfunn – det er veldig positiv.*

Katrine Fangen (2007) finner at blant somaliere med høyere utdanning i Norge, spiller deltakelse i somaliske organisasjoner en viktig rolle i å bekrefte og oppøve en følelse av medborgerskap i Norge. Å anta en rolle som aktiv i somaliske organisasjoner, viser Fangen, kombinerer det å delta i det norske samfunnet og det å oppfylle forpliktelser til ens egen bakgrunn og kultur. En bieffekt av Linkprosjektet kan dermed sies å være økt medborgerskap og tilhørighet i både norsk og somalisk kultur for de som jobber som linkarbeidere.

### Utfordringer

Studentene opplever at det noen ganger er vanskelig å sette grenser for hva de skal hjelpe til med. Det kan også være vanskelig å si at de er opptatt:

*Hvis jeg sier at jeg ikke har tid en uke, merker jeg at hun forholder seg på en annen måte neste gang vi møtes. Mange har veldig dårlig selvtillit og tar ting personlig.*

### De nybosattes erfaringer

Som nevnt var de nybosatte med somalisk bakgrunn som kom i 2010 og 2011 relativt unge, alle var under 30 år. Alle de vi intervjuet hadde bodd i Norge mellom to og tre år. En av kvinnene hadde foreldrepermisjon, de andre gikk på voksenopplæring eller på grunnskoleopplæring. Alle vi intervjuet hadde gått litt på skole i Somalia, fra ett år til 4-5 år. Alle hadde noe arbeidserfaring fra hjemlandet, men ingen hadde erfaring fra ordinært arbeid i Norge.

Flere av de nybosatte opplevde at linkarbeideren hadde blitt en god venn, og de hadde utstrakt kontakt. Det var enkelte som opplevde det som en utfordring at linkarbeiderne ikke alltid hadde nok tid. Det varierte også ganske mye hvor ofte de traff hverandre, og hva de gjorde sammen. For alle de nybosatte opplevdes kontakten med linkarbeideren som svært viktig for deres muligheter til forstå og fungere i det norske samfunnet.

De nybosatte ga uttrykk for at kontakten med linkarbeideren hadde betydd mye for dem:

*Når jeg trenger hjelp til viktige ting så oppsøker jeg ham. Vi treffes på universitetet, eller i byen, hjemme hos ham og hjemme hos meg.*

*Jeg kan ikke så mye norsk så hun hjelper meg med å få kontakt med folk, og hun hjelper meg med det jeg trenger*

### **Norskferdigheter og hjelp til utdanning og arbeid**

Alle de nybosatte mente at de lærte bedre norsk fordi de snakket norsk sammen med linkarbeideren. Alle hadde fått hjelp til lekser. Alle fortalte at de nesten alltid snakket norsk sammen med linkarbeideren, men at vanskelige ting ble forklart på somali.

Linkarbeideren fungerer imidlertid ikke som tolk for noen av dem:

*Hun fungerer ikke som tolk, det er bare hvis jeg har problem med å ta kontakt med noen at hun hjelper meg.*

De nybosatte hadde fått hjelp til å finne ledige jobber, blant annet gjennom linkarbeiderens nettverk, og de har fått hjelp til å skrive jobbsøknader:

*Jeg sa: Kan du finne et sted som har ledig jobb, hun har hjulpet meg å søke i barnehage.*

*Han hjelper med å søke jobber. Jeg hadde søknaden min ferdig fra før, men han hjalp meg med gjennom sine bekjente å søke butikkarbeid. Det er viktig at man har en deltidsjobb.*

At linkarbeiderne kunne hjelpe til med å finne ledige jobber og å søke på dem trakk alle fram som verdifullt. Det samme gjaldt betydningen av at linkarbeiderne kunne forklare de nybosatte om det norske samfunnet og hvilke jobbmuligheter som finnes. De kunne også forklare det norske utdanningssystemet:

*Han forklarte hvordan jeg kan ta skole og gå voksenopplæring på et år og så begynne på universitet. Språket er viktig for å forklare dette.*

Det ble også lettere å forstå fordi linkarbeideren kunne formidle kunnskap ved å sammenligne med det somaliske utdanningssystemet.

*Hvis det er noe jeg ikke forstår så forklarer hun på mitt språk. (...) Det er viktig fordi kulturen kommer også når man vil forstå ting.*

Alle trakk fram det norske utdanningssystemet som noe de hadde forstått lite av, og noe de hadde fått hjelp til å forstå av linkarbeideren:

*Jeg skjønnte ingenting om utdanningssystemet og hvordan jeg skal bli det jeg vil bli. Å snakke om utdanning med linkarbeideren var viktig.*

### **Motivator og forbilde for å ta utdanning**

Alle de nybosatte mente at kontakten med linkarbeideren hadde påvirket framtidsplanene deres.. Flere av informantene fortalte at de hadde endret syn på framtiden sin i Norge på grunn av kontakten med linkarbeideren:

*Det endret seg etter jeg møtte henne, at jeg ønsket å ta utdanning.*

En annen kvinne fortalte:

*Fordi jeg har bare hatt ett års skolegang i mitt hjemland, og visste ingenting om hvordan det er å utdanne seg, men hun går på universitetet og forklarte hvordan man kommer dit, og jeg tenker at jeg skal bli som henne. Jeg har lyst til å gå på universitetet, og studere gynekolog, kvinnelege. Da jeg kom til Norge tenkte jeg bare å lære språket og å jobbe. Men nå vil jeg gjerne ha utdanning. Jeg vil bli kvinnelege, men først må jeg ha grunnskole og bygge fra grunnskolen. Studenten er ikke lege, men hun spurte meg*

*hva jeg ville bli, og hun lærte meg hvilken måte man kan gå fram i utdanningssystemet, og det gjør nå at jeg forstår lettere hva jeg skal gjøre.*

Alle de nybosatte vi snakket med hadde lignende historier. En mann fortalte at han nå forsto hvordan han skulle gå fram for å bli journalist:

*Han hjalp meg med å forstå utdanningssystemet, forklarer meg, og det gjør at jeg begynner å ville ta utdanning. Jeg skjønnte ingenting om utdanningssystemet og hvordan jeg skal bli det jeg vil bli. Han viste meg en vei jeg kan gå for å fullføre utdanningen på en raskere måte. Jeg skal ta først norsktest 3, og etterpå skal jeg begynne på videregående skole, og videre på universitetet, og så vil jeg bli journalist. Jeg har hatt grunnskole i Somalia og ville fortsette studier, han hjalp meg med hvordan man går fram og hvor lenge man venter, han forklarte også universitet, hvor mange år man bruker, og forskjeller mellom Norge og Somalia når det gjelder utdanning og universitet.*

Den viktigste kompetansen de nybosatte mente linkarbeiderne måtte ha, var kjennskap til utdanningssystemet og arbeidsmuligheter. Det var også viktig for de nybosatte at de hadde mye felles: *”på grunn av språket og kulturen, det var lettere å forstå. Vi forstår hverandre og nå er vi venner.”*

### **Andres vurderinger av linktjenesten for nybosatte**

Både bosetteren og programrådgiveren i Introduksjonsprogrammet opplevde at denne linktjenesten hadde vært svært nyttig:

Bosetteren:

*Jeg tror det gir en bedre bosetting, bedre kvalitet, pga forventningsjustering, bistanden blir mer tilpasset deres ulike behov, de får et forbilde. Det er vanskelig i starten å vite hva jeg skal gjøre nå, hva skal jeg drømme om, og da er det fint å møte noen med samme bakgrunn.*

*Vi har mange med somalisk bakgrunn i bydel Gamle Oslo, og da kan det bli lettere å havne feil om man er ny og sårbar. Det at det er mange med somalisk bakgrunn i bydelen kan også være en kjemperessurs. Det som er bra med link er at det er lett å få en ressurssterk kontakt med samme bakgrunn, og det er uvurderlig.*

Programrådgiver i Introduksjonsprogrammet:

*En jeg har fulgt lærte veldig mye. Hun har vært på universitet og fått masse nytte av å snakke med andre somaliere. En annen har fått mye hjelp med lekser. Linkarbeideren har vært veiviser og hjulpet til med å informere om rettigheter og plikter. Linkarbeid er viktig fordi veien er lang for mange. Det er lett å bli desillusjonert, man kan lett miste troen og ikke se sine egne muligheter. Hvis du har en som støtter deg og har vært der, er det gull verdt.*

### **Overføringsverdi**

Intervjuene med de nybosatte, med linkarbeiderne og med øvrige ansatte på SeFI tyder på at prosessen med å finne seg til rette i Norge har gått raskere for de som har fått bistand fra en linkarbeider. Det ser også ut til at kontakten gitt de nybosatte flyktningene inspirasjon og tiltro til at de selv kan ta greie å ta utdanning og finne seg en jobb.

Studentene framsto som motivatorer, forbilder og pådrivere, spesielt når det gjaldt utdanning. Tiltaket er også forsøkt overfor flyktninger fra Eritrea og Etiopia. Tiltaket har overføringsverdi til andre flyktninggrupper. Behovet hos den enkelte er ikke avhengig av landbakgrunn, men av nettverk og livssituasjon. Å gi nybosatte flyktninger som har lite nettverk muligheter for kontakt med personer som har samme bakgrunn og som har klart seg bra, vil være nyttig også for andre. Spesielt vil det være nyttig for dem som har lite skolebakgrunn fra hjemlandet, og som kanskje har en lang vei å gå før de kommer i jobb i Norge.

Et slikt tiltak har etter vår vurdering også overføringsverdi til andre målgrupper enn de som er nybosatte og relativt unge. En målgruppe kan for eksempel være flyktningkvinner med svake norskferdigheter og manglende skolegang fra hjemlandet. For mange er det utfordrende å forstå norske samfunnsforhold, og man kan tenke seg at kontakt med en linkarbeider ville gjøre deres tilværelse enklere, og at det ville bli lettere for dem å forstå forventninger for eksempel fra barnehage og skole.

### **3.1.2 Linkarbeider i norsk- og samfunnsfagsundervisning**

SeFI har et kvalifiseringstiltak kalt Alfa-Mikks/Mosaikk. Tiltaket er først og fremst for deltakere i Kvalifiseringsprogram som henvises fra bydelens NAV-kontor, men det er også noen plasser for bydelens introduksjonsprogramdeltakere. En del av deltakerne har utfordringer som krever samarbeid med flere samarbeidspartnere som DPS, fastleger, barnevern og sosialtjeneste. Kvalifiseringstiltaket er et heldagstiltak som består av basisfagene norsk med samfunnsfag, matematikk, data og naturfag samt arbeidslivslære og helseundervisning med trim. Deltakerne er også ute i arbeidspraksis. Undervisningen skjer i samarbeid med Oslo Voksenopplæring, som har to lærere utplassert på tiltaket. I tillegg til undervisningen skal det gis tett, individuell oppfølging.

Et mål for norskundervisningen i tiltaket er å klargjøre elevene for norskprøve 2 og 3 for voksne innvandrere. Norskprøve 3 er obligatorisk for fast ansettelse i enkelte tjenester i Oslo kommune som for eksempel barnehager og sykehjem.

Bakgrunnen for introduksjonen av linktjenester i klasserommet var at de ansatte på SeFI erfarte at både lærere og elever strevde med undervisningen både i norsk og i samfunnsfaglige tema. Tiltaket med linkarbeider som ekstrahjelp i undervisningen ble igangsatt i august 2011 og ble en fast del av timeplanen. Tiltaket består i at en hjelperlærer, som kan både norsk og somali, underviser ekstra tre timer i uka. Tiltaket ble foreslått evaluert ved å teste (de somaliske) deltakerne en gang i februar 2012 og så gjenta testen 6 måneder senere for å måle effekten, men dette ble ikke gjort blant annet fordi en del av deltakerne da hadde avsluttet deltakelsen i Kvalifiseringsprogrammet.

De fleste deltakerne på kvalifiseringstiltaket var somali-talende. Den største gruppen ved siden av somali var arabisk-talende, og det ble senere satt i gang samme form for undervisningsstøtte på arabisk. Dette var et ønske fra deltakerne. Det er i tillegg planer om å gi tilbudet på dhari for afghanere. 20 somalisk talende og 10 arabisk talende deltakere har fått tilbud om linkstøtte i undervisningen.

#### **Utfordringer og behov i målgruppa**

Deltakerne i Kvalifiseringsprogrammet står som regel langt fra arbeidslivet. SeFI opplever at brukerne av Alfa-Mikks de siste årene har blitt markant svakere og har en mer sammensatt, omfattende og krevende problematikk enn tidligere.

Flere av deltakerne hadde store språklige utfordringer. Lærerne opplevde at ikke alle i klassen hadde like høy motivasjon, og at noen deltakere bare deltok for å få penger, mens noen gjerne ville lære uten helt å få det til, og en tredje gruppe var svært motiverte og endte med å ta norskprøve 2 og/eller 3. Lærerne erfarte at dårlig motivasjon hadde sammenheng med manglende kunnskap om hvordan en skal lære, noe som spesielt gjaldt elevene med lite skoleerfaring. En av lærerne mente at det ofte går raskere å lære norsk skriftlig for de arabisk-talende elevene, fordi de gjerne er mer skoletrent. Læreren påpekte at selv om mange av de somali-talende elevene var svake lesere, var de ofte gode muntlig.

Generelt hadde de somaliske elevene problemer med å forstå undervisningen blant annet fordi de ikke forsto de norske ordene som ble brukt for å forklare ulike tema eller grammatikk. De færreste hadde kjennskap til grammatikalske begreper, heller ikke på somali, og dette gjorde det vanskeligere å skjønne norsk grammatikk.



Før Linkprosjektet ble introdusert i undervisningen ble elever med forskjellige morsmål alltid undervist samlet. Den mest språkmektige blant lærerne på SeFI erfarte at han av og til måtte bruke fire forskjellige språk – somali, engelsk, arabisk og norsk – for å forklare så elevene forsto. Læreren som hadde somalisk bakgrunn fortalte at han så på sine norsktalende lærerkolleger som velvillige, flinke og at de hadde gode budskap, men at elevene ikke forsto hva læreren ville kommunisere. "*Vi var flere her*", påpekte han, "*som kunne formidle det samme og som kunne formidle det på deres eget språk.*"

### Undervisningsstøtte og metodikk

Linkarbeider i norskundervisningen innebærer at vanskelige ord, begreper og grammatikk kan forklares på somali. Til timene med linkarbeider har elevene fått i oppgave å samle ting de ikke forstår fra undervisningen. Hjelpelæreren/linkarbeideren var selv utdannet lingvist, og brukte kunnskapen sin om somaliernes bakgrunn for å forklare dem om grammatiske begreper:

*Så når jeg snakker om fagbegrep som substantiv, adverbial etc forstår de ikke, men de får en aha-opplevelse når jeg forklarer på morsmålet. Jeg forklarer slik at de forstår. Jeg sa til dem: Dere somaliere er jo veldig opptatt av klaner. Det norske språket er opptatt av klaner også: substantivene er en klan, adverbialene er en klan, og så videre. Det forstår de.*

Den samme læreren var også opptatt av at elevene skulle bruke norsk i hverdagslivet. Han pleide å si til elevene: "*Se på norsk tv, når du er på kjøkkenet, la radioen gå!*" De sier at de ikke forstår, jeg sier: "*To ord i dag, - neste uke, 5 ord*".

Linkarbeideren mente at det han holdt på med ikke bare var norskopplæring, det var integrering. Mange hadde lite kontakt med andre enn sitt eget nettverk, og hadde små muligheter til å praktisere norsk.

Hjelpeundervisningen i samfunnsfag (inkludert arbeidslivslære) er det prosjektleder i Linkprosjektet som hovedsakelig har hatt ansvar for. Samfunnsfagtimene har hatt hovedfokus på tema som er relatert til arbeidsliv og utdanning. De viktigste temaene som har blitt tatt opp er: Forberedelse til praksisplass, målet med praksisplassen, hva forventes av deg på praksisplassen, kleskoder knyttet til praksisplassen og er praksisplass gratis arbeid?

Et annet tema som har blitt tatt opp i samfunnsfagstimene er bønn. Bønn i arbeidslivet og praksisplass har vært en utfordring for noen av deltakerne. Samfunnsfagstimene har blitt brukt til å finne løsninger slik at bønn og religiøs utøvelse ikke skal skape unødvendige problemer når deltakere er i praksis eller jobb. På SeFI har Linkprosjektet i samarbeid med ansatte, enhetsleder og deltakerne utarbeidet rutiner for religiøs utøvelse når deltakere er på kurs eller tiltak på SeFI. Dette opplever medarbeidere på SeFI at fungerer veldig bra.

Samfunnsfagstimene foregikk på morsmålet i den første perioden, men etterhvert på norsk og med morsmålet som hjelpespråk. I de siste samfunnsfagstimene var det kun læreren som snakket morsmålet mens elevene snakket norsk. Rollene ble byttet om slik at elevene fikk øvd seg på å bruket det norske språket i samfunnsfagstimene.

### Motivasjon og resultater

Blant de elevene vi intervjuet, virket det som både ferdigheter og motivasjon til å lære varierte mye. Alle deltakerne mente at det var grunnleggende nødvendig å lære seg norsk, men at norsk var vanskelig. Det ble enklere når man fikk hjelp på sitt eget morsmål, påpekte de fleste. En kvinne på det videregående kurset sa:

*For meg var det ikke så ille, for jeg kan spørre venner. Men de som er nye, som har ett eller to år eller Norge, de trenger hjelp. Du må ha en som forklarer på morsmål.*

Forutsetningene og motivasjonen for å lære norsk var ulik blant flyktingene. Likevel gikk det igjen at behovet deres var relativt likt: De trengte å bli forklart vanskelige ting på sitt eget morsmål. Alle opplevde at det var vanskelig å lære norsk.

En av deltakerne som gikk på norskopplæring for å ta norskpøve 3 så hun kunne få fast ansettelse i jobben sin, fortalte at hun med en gang hun kom til Norge lærte seg selv norsk ved å låne bøker på biblioteket. Med hennes høye grad av motivasjon og norskbeherskelse oppfattet hun det likevel slik at motivasjonen hennes for å lære var helt forskjellig med en somalisk lærer enn med en norsk.

Elevene på videregående trinn mente at ordningen hadde gjort at de var mer delaktige i undervisningen og at det var større oppmøte i disse timene. Dette tyder på at motivasjonen til å lære både norsk språk og om det norske samfunnet ble økt av tiltaket.

*Du kan få mer motivasjon, fordi de snakker somali, og gir informasjon på somali, hvordan de norske er, livet før og nå, fordi de har bodd her lenge. Jeg tror det er veldig bra. [De somaliske lærerne] har kunnskap om norsk og somali som de gir, de forstår hva mennesker vil. At de kjenner begge kulturene og språkene. Hjelper også til å forstå den norske kulturen. For hvis du kommer til et nytt land, du spør hva er reglene i denne saken. Og hvis jeg trenger noen som er sånn og sånn, spør jeg: "er denne veien riktig, eller denne veien riktig?"*

Deltakerne på norskkurset opplevde også at de ble mer selvsikre i timene der de hadde linkarbeider. Følelsen av sikkerhet og å være på hjemmebane gjorde at læringen ble enklere. På spørsmål om undervisningsstøtten har gjort at hun lærer raskere norsk, svarte en arabisktalende kvinne:

*Ja. Når du føler deg fri, alt kommer lett, det er veldig lett å snakke og uttrykke seg, uttrykke følelsene sine. Og når man begynner å snakke, å bli veldig redd, jeg bli veldig redd, nervøs, for noen ganger når man sier feil, de ler, og man føler seg ikke bra. [...] I timene til [linkarbeideren] blir det lettere å snakke, slappe av.*

En av de arabiskspråklige deltakerne forteller om betydningen av å ha støtte fra en lærer (linkarbeider) med samme bakgrunn som henne selv:

*Jeg kjenner ingen andre fra Algerie i Norge. Jeg har aldri møtt noen fra Algerie i Norge. Så det er som familie, som å komme hjem.*

Hun forteller også at læreren gir råd om hva de bør gjøre for å finne seg til rette i Norge:

*Han sa at dere må gjøre sånn og sånn når dere kommer hit, dere må ha venner, prate med mennesker, ikke bare sitte hjemme, dere blir deprimert, dere blir ikke integrert, det er ikke bra. Han snakket om mye om det første gang hvordan vi kan ha bedre liv her i Norge.*

*Han forstår deg mye bedre, forstår hvordan vi er, han motiverer oss til å bli bedre her i Norge. Den andre læreren er flink, men stakkars, den læreren har få timer og må lære bort så mye, og har ikke tid til å snakke om det vanlige livet, så det er vanskelig. Men med han du kan snakke om alt du vil, om hvordan du føler deg, ingen grenser, veldig åpent. Det er veldig bra.*

Alle informantene sa på forskjellig måter at hjelpelærerordningen hadde ført til mer motivasjon, forståelse og engasjement for å lære norsk. Samtidig som de uttrykte at utbyttet av tiltaket ble større når eleven var motivert selv.

Tilbakemeldingen fra elevene vi snakket med om opplegget var generelt svært positiv. Alle elevene sa at undervisningsstøtten har gjort at de har lært norsk raskere. Flere påpekte at det at de nå lærte norsk hadde endret framtidsplanene deres, at de nå kunne følge med i media, søke flere jobber og kommunisere med nordmenn.

Flere av de somaliske elevene etterlyste flere hjelpetimer med somali-talende lærer:

*Nå har vi hver dag norske lærere, og hadde han vært hver dag kunne jeg lært mer og fått utbytte, men han har bare tre timer. Folk vil at han skal være der, for vi forstår han lettere.*



Linkarbeideren/hjelpelæreren mente selv at linkhjelpen i undervisningen bidro til leselyst og til integreringsvilje. Han så positive resultater hos elevene når det gjaldt språklige evner og grammatisk forståelse på alle nivåer, på motivasjon og læreevne, deltagelse i undervisningen, og på oppmøte i timen.

Prosjektlederen for Linkprosjektet, som også hadde bidratt som linkarbeider i undervisningen, anså også link i klasserommet som svært vellykket. Det er vanskelig å måle i resultater, men han mente også å se forskjell i motivasjon og engasjement: Deltakerne var mer presise, fraværet gikk ned, og det virket som de hadde mer selvfølelse fordi de kunne delta i timen. Det var en helt annen atmosfære i timen, forteller han. Før var elevene oppgitte, men nå var de engasjerte.

### Overføringsverdi

Det er en gruppe flyktninger som sliter med å komme i arbeid selv om de har relativt lang botid i Norge. En del av disse sliter også med å nyttiggjøre seg NAVs tiltak fordi norskerferdighetene er for svake. Noen sliter med å lære norsk fordi de mangler erfaring med skole og opplæring fra hjemlandet. Erfaringene fra forsøket tyder på at bruk av morsmålsstøtte i undervisningen kan være hensiktsmessig å bruke i andre opplæringstiltak.

### 3.1.3 Råd og veiledning

Bydelen ved SeFI driver prosjektet Ny sjanse for ungdom. Siden slutten av 2011 har Linkprosjektet samarbeidet med Ny Sjanse. Samarbeidet innebærer førstegangssamtale når deltakerne skal skrives inn i programmet og generelle motivasjonssamtaler. Samtalene har dreid seg om å gi råd til ungdommene om skolegang og jobb. Det varierer hvor ofte deltakerne har vært interessert i å ha slike samtaler, men ungdommene visste at kunne komme og snakke med en linkarbeider, prosjektlederen av Linkprosjektet, når de hadde behov for det.

Samtalene foregår først og fremst på norsk, men linkarbeideren snakker på “en somalisk måte”: det blir tatt i bruk en type retorikk som ungdommene kjenner igjen, for eksempel at de betoner viktigheten av å bidra til fellesskapet.

Det er vanskelig å måle konkrete resultater av motivasjonssamtalene, men prosjektlederen anser at samtalene gir ungdommene motivasjon. De brukerne vi har snakket med oppfattet også samtalene som nyttige. Vi snakket med to unge menn, 24 og 22 år, som begge hadde hatt motivasjonssamtaler. De hadde bodd i Norge i rundt 5 år og hadde lite skolegang fra Somalia. En av mennene forteller at han i en periode hadde motivasjonssamtaler én gang i uka. Samtalene hadde dreid seg om fremtidsplaner, spesielt utdanning og jobb. Begge fikk rådgivning om konkrete spørsmål, leksehjelp, hjelp til å skrive CV, finne praksisplasser og jobber. En av mennene fortalte at han hadde fått hjelp til å få praksisplass i en matbutikk:

*[Linkarbeideren] hjelper meg ganske mye, han hjelper meg til å skrive cv, og hvordan kan man finne praksisplass og jobb, og han fant for meg en praksisplass på en butikk [...]. Jeg har jobbet der i tre måneder. Skikkelig bra arbeidserfaring, hvordan man skal behandle kunder, hvordan man skal skjønnbutikkssystemet her.*

Samtalene brukes både til konkret karriere- eller studiefremmende hjelp, og generell motivasjon. Informanten vi siterte over forteller at kontakten med linkarbeideren har gjort inngangen til arbeidslivet enklere.

Prosjektleder har også fungert som rådgiver for ansatte i Ny Sjanse ved behov, i saker som gjaldt ungdommer med somalisk bakgrunn. Programrådgivere i introduksjonsprogrammet har også fått råd og veiledning av prosjektleder i enkeltsaker. Prosjektleder har vært med i samtaler med deltaker og programrådgiver, med deltaker alene, programrådgiver alene, ettersom hvem som hadde behov for råd og veiledning. Dette er noe som har blitt gjennomført ved behov.

Tilbudet om individuell rådgivning og veiledning ble også åpnet opp for alle SeFIs brukere med somalisk bakgrunn, og det ble hengt opp plakater i fellesområdene på somali der møtetid og -sted ble slått opp. Prosjektleder var tilgjengelig for deltakere en fast dag i uka. Det viste seg imidlertid at tilbudet med fast møtetid en gang i uka ikke fungerte etter intensjonen. Tilbudet ble

endret slik at deltakerne kunne ta kontakt ved behov, og prosjektleder og den enkelte deltaker kunne avtale tid den dagen det passet for begge parter. Dette tilbudet har imidlertid ikke blitt veldig mye brukt.

### Overføringsverdi

Individuell rådgivning fra en person med samme kultur- og språkbakgrunn kan bidra til å løse barrierer mot å komme i arbeid. Rådgiveren kan veilede i hva vedkommende bør gjøre for å få arbeid, og kan ha større troverdighet fordi de har samme bakgrunn. Dersom mottaker for eksempel har forestillinger om at ulike forhold i arbeidslivet gjør det umulig for vedkommende å være i arbeid, kan en rådgiver bidra med andre perspektiver. Det samme hvis mottaker har mistet troen på egne muligheter, en rådgiver kan med utgangspunkt i egen situasjon bidra med troverdige råd og også være en rollemodell som gjør at mottaker får større tro på at det er mulig. Slik individuell rådgivning kan for eksempel være hensiktsmessig for enkelte NAV brukere som ikke kommer videre i et arbeidsrettet løp.

## 3.2 Tiltak rettet mot brukere utenfor SeFI

### 3.2.1 Næringsetatens etablererkurs på somali

Næringsetaten tilbyr etablererkurs til innvandrere på flere språk. Kursene er gratis og er åpne for alle som er interessert. I Linkprosjektet ønsket man at disse kursene også skulle tilbys til somaliere. Prosjektleder tok kontakt med Næringsetaten i 2010, for å påvirke og hjelpe dem til å få etablert kurset på somali.

Prosjektlederen spilte en sentral rolle for å rekruttere deltakere, og fant også en lærer som kunne undervise på somali samt hjalp til med oversetting av kursmaterialet. De ansvarlige for kursene i Næringsetaten var ikke kjent med det somaliske miljøet, og ville gjerne samarbeide om markedsføring og rekruttering. Prosjektleder for Linkprosjektet initierte en ansikt-til-ansikt rekruttering på Grønlands torg og i butikkene i området med somaliske innehavere. Dette ble opplevd som viktig for å skape tillit. Dessuten sørget han for at det ble lagt inn en annonse på en populær somalisk nettside. Å kun legge ut informasjon på Oslo Kommunes hjemmesider ville ikke nå målgruppen.

Prosjektleder: *Jeg visste at somaliere kan mobiliseres bare de vet om det, man må gå til alle virksomheter og tilby kurs helt fysisk.*

Ansvarlig for kurset i Næringsetaten opplevde at det var nyttig å møte potensielle deltakere personlig og at han gjennom samarbeidet hadde lært mye om å ta hensyn til kulturell kontekst ved tilbud om tjenester.

### Resultat

Etablererkurs på somali i samarbeid med Næringsetaten ble igangsatt for første gang i 2011. Deltakerne på kurset var i ulike faser av etablering av virksomhet, enkelte drev allerede en virksomhet, andre var i etableringsfasen eller hadde en forretningsidé. Det var 38 deltakere som gjennomførte etablererkurset første gang. Høsten 2012 gikk det for andre gang med 31 deltakere. Sett i forhold til Næringsetatens måltall om 20 deltakere på hvert kurs er dette bra.

Deltakerne på kurset har gitt gode tilbakemeldinger, evalueringen for 2012 viser at alle som deltok var fornøyd med kurset totalt sett, og over 90 prosent opplevde det som relevant for seg selv. En positiv erfaring har også vært at kursene har hatt en jevn kjønnsbalanse, i 2012 var 48 prosent av deltakerne kvinner.

### Overføringsverdi

Dette prosjektet viser at dersom man ønsker å nå somaliere med informasjon om ulike tiltak kan det mest effektive være å gjøre det muntlig og personlig. Det viser også at andre tjenesteytere kan ha nytte av å få råd om hvordan et tiltak bør tilrettelegges for at målgruppen skal nås, og det

viser at en linkarbeider kan bidra i denne tilretteleggingen og samtidig bruke ressurser i eget nettverk til å finne personer med nødvendig og relevant kompetanse. En lignende tilnærming kan være nyttig for offentlige tjenesteleverandører i mange sammenhenger.

### **3.2.2 Helseinformasjon til det somaliske miljøet i bydel Gamle Oslo**

Linkprosjektet har i samarbeid med bydelsoverlegen og enhetsleder for Helsetiltak startet et helseforum for somaliere i bydel Gamle Oslo. Målet med helseforumet var å formidle informasjon om helserelaterte spørsmål på somali. Informasjonskveldene har blant annet vært om autisme og meslingevaksine (MMR-vaksine), diabetes og D-vitamin, og jernmangel og konsekvenser av jernmangel.

I forbindelse med et stort meslingeutbrudd i Oslo i januar - mai 2011 ble mange med somalisk bakgrunn smittet. Det første og største utbruddet startet i Bydel Gamle Oslo, og de første seks smittede hadde alle bakgrunn fra Somalia (Steen m.fl. 2012). Representanter fra helsetjenesten i bydel Gamle Oslo fikk inntrykk av at det var mange barn med somalisk bakgrunn som ikke var vaksinert. Gjennom et stort informasjonsmøte organisert i samarbeid med Linkprosjektet, viste det seg at vaksinemotstanden stammet fra en feilaktig, men utbredt, overbevisning i deler av det somaliske miljøet om at vaksinen kunne gi autisme hos barn. Denne forestillingen er ikke tilsvarende utbredt i andre miljøer.<sup>3</sup> Tidligere bydelsoverlege i bydelen påpeker at det er spesielt viktig å være meslingevaksinert for innvandrere fra Somalia, fordi de reiser mye og har mye kontakt med folk i Somalia og Etiopia, hvor det er mye smitte.

#### **Forberedelse og organisering av informasjonsmøte**

Helsetjenesten i bydel Gamle Oslo samlet i samarbeid med Linkprosjektet forskjellige helsearbeidere med somalisk bakgrunn i bydelen, for å høre hvordan de kunne nærme seg den somaliske innvandrerbefolkningen i bydelen på best mulig måte og hvordan de kunne formidle informasjon slik at den ble tatt imot. I forberedelsen til møtet orienterte Linkprosjektets medarbeidere helsetjenesten om særtrekk ved deler av det somaliske miljøet, som at visse typer informasjon er vanskelig å formidle på grunn av den måten informasjon formidles internt blant en del somaliere. (se avsnitt 2.1.1). I tillegg bidro linkarbeiderne med innsikt i hvilke lokaler og tidspunkter som var mest egnet for å få folk med somalisk bakgrunn til å komme, og med å sende ut invitasjoner.

#### **Informasjonsmøter**

Det ble arrangert to informasjonsmøter i samarbeid med bydelsoverlegen, der somaliske foreldre fikk informasjon på somali. I tillegg til foreldrene var smittevernoverlegen i Oslo, daværende bydelsoverlege, leder for Helsetiltak barn og unge og prosjektleder for Linkprosjektet, helsepersonell med somalisk bakgrunn og tolk til stede. Det første møtet handlet om meslinger og vaksine, det andre møtet handlet om autisme. Begge møtene ble holdt muntlig og på somali, og var preget av diskusjon og god dialog. På det første informasjonsmøtet kom det ca 40-50 personer. Det kom også folk fra andre bydeler. Blant de oppmøtte var ca 3/4 kvinner. På det første møtet der tema var meslinger og MMR-vaksine kom det fram at ledende familier i det somaliske innvandrer miljøet hadde barn med en autismediagnose, de hadde koblet denne diagnosen til meslingevaksinen barnet hadde fått. Denne misforståelsen hadde så spredt seg i miljøet. På møtet kunne helsearbeiderne, selv med somalisk bakgrunn, bidra til å avkrefte at autisme kunne være en følge av meslingevaksine. Møtet om meslinger og vaksine ble fulgt opp av et møte om autisme. Ettersom man erfarte at foreldre var overbevist om at det er

---

<sup>3</sup> Vaksinasjonsskepsis blant foreldre er imidlertid også funnet i det somaliske innvandrer miljøet i Minnesota, og også der ble det i 2011 meldt om et meslingeutbrudd blant somaliske barn Steen, T. W., T. M. Arnesen, et al. (2012). "Meslingeutbrudd ved økt reisevirksomhet og lav vaksinedekning." Tidsskrift for Den norske legeforening(8): 937-939.

sammenheng mellom autisme og MMR-vaksinen bestemte bydelsoverlegen og prosjektleder at de ville arrangere et eget seminar om autisme.

På oppfølgingsmøtet som ble holdt en måned senere, ble det også diskutert holdninger til helsevesenet mer generelt. Her deltok en lege med somalisk bakgrunn. På dette møtet var det litt færre deltakere, ca 20-30, men noe flere menn. På dette møtet kom det fram til dels sterke meninger som påvirket deltakernes helseatferd, spesielt en del mistenksomhet og liten tiltro til det norske helsevesenet.

Møtene om meslinger, vaksiner og autisme viste at det var behov for mer informasjon om andre temaer relatert til forebyggende helse. I samarbeid med Helsetiltak barn og unge og Tøyen mødregruppe har Linkprosjektet hatt møter om flere tema, som somaliske foreldre ønsket å få mer informasjon om. De har blant annet engasjert en somalisk ernæringsfysiolog til å snakke om tema som diabetes, jernmangel, riktig kosthold og så videre. Noen av møtene i samarbeid med Helsetiltak barn og unge har vært for innvandrere generelt, ikke bare for innvandrere med bakgrunn fra Somalia.

### Effekt av møtene

Ifølge tidligere bydelsoverlege i bydelen bidro informasjonsmøtene om meslinger og autisme særlig til to ting. For det første at flere som trodde at de hadde autistiske barn fikk avkreftet at barna hadde autisme. For det andre ble 25 barn vaksinert i ukene etter informasjonsmøtet (Steen, Arnesen et al. 2012). Bydelsoverlegen vurderte dessuten at en tilleggs effekt var generelt økt vaksineringsvilje og bedre dialog:

*De var jo veldig innbitte i utgangspunktet, sånn at det har en større effekt enn de som kom [for å vaksineres] akkurat uka etter. Endringer i vaksinasjonstenkningen er en stor og god effekt. En mer overført effekt er at dialogen og fokuset er i gang. Og at vi kan se det i øynene at dette er en gruppe som man ikke når med den informasjonen som man ikke ellers har og lager for de fleste, og at man må skreddersy til disse.*

Tøyen mødregruppe har bidratt i planlegging og gjennomføring av kveldsmøtene om helsetema. De tre kvinnene vi intervjuet som var med i Tøyen mødregruppe hadde deltatt på flere slike informasjonsmøter, de fortalte også om skepsisen til vaksiner blant en del somaliere, og synes møtene hadde vært interessante:

*Det handlet om vitaminer og vaksinasjoner og helsetjenester. Det har for eksempel gått rykter i det somaliske miljøet om at MMR-vaksinen var farlig. Folk hadde ikke vaksinert barna sine fordi de trodde de fikk autisme. Vi fikk informasjon fra en lege som kom for å informere. Mange vaksinerte barna. De blir tryggere når helsepersonen har somalisk bakgrunn selv.*

Enhetsleder ved Helsetiltak barn og unge har opplevd samarbeidet med Linkprosjektet om informasjonsmøter som veldig nyttig. Hun har erfart at en linkarbeider skjønner ofte ut fra egen bakgrunn hvor problemet ligger, og forstår hvordan problemstillinger bør tas opp for å få en god dialog. Det dreier seg for eksempel om hvilke begreper som bør brukes og hva konteksten bør være.

### Overføringsverdi

Tiltaket kan være nyttig både for andre bydeler, og i sammenheng med andre sykdommer. Helsetjenesten ønsker å etablere en fastere struktur for informasjonsmøtene. For eksempel ønsker de å få et lignende møte om tuberkulose. I likhet med meslinger har tuberkulose høyere forekomst blant personer med bakgrunn fra Somalia enn i andre innvandrergupper relativt til folketallet. Når det gjelder tuberkulose er det en del tilfeller hvor sykdommen blir sent diagnostisert, fordi det er en sykdom som i noen samfunn er skambelagt.

Når det gjelder overføring av erfaringene til andre befolkningsgrupper, mener bydelsoverlegen at modellen kan tas i bruk når man ser et behov: Hvis det er andre grupper som man systematisk eller regelmessig ikke når fram til eller ikke kommuniserer godt med, er dette en modell man kan vurdere, men det er ikke nødvendig å gjøre det samme for alle befolkningsgrupper.

Enhetsleder Helsetiltak barn og unge forteller at helsestasjonene erfarer at det er en del foreldre med minoritetsbakgrunn som mangler tilstrekkelig kunnskap om foreldrerollen (i Norge). Det handler for eksempel om kosthold og ernæring, hvordan barna bør kles når det er kaldt, grensesetting, vaksiner, forståelse av helsestasjonens tilbud og generelt en mangel på kunnskap om det norske samfunnet. De ser at det er en del foreldre som trenger noe mer enn det helsestasjonene ordinært tilbyr, og at det i et slikt arbeid ville være nyttig å bruke linkarbeidere. Disse problemstillingene gjelder innvandrere med sosioøkonomiske problemer og manglende språkkunnskaper generelt, og ikke spesielt for innvandrere med somalisk bakgrunn. Helsetiltak barn og unge ønsker blant annet å starte opp ressursgrupper med innvandrere fra ulike land som kan bidra med informasjon og veiledning til andre.

I samarbeid med Helsetiltak barn og unge og Tøyen mødregruppe har Linkprosjektet forsøkt å etablere en mannsgruppe lignende mødregruppa, eller ha en gruppe der både menn og kvinner deltar. Dette har imidlertid ikke lyktes.

For øvrig viser dette prosjektet at en modell med åpne informasjonsmøter, der informasjonen gis på deltakernes eget språk og av noen med samme landbakgrunn er hensiktsmessig i situasjoner der det av ulike grunner er vanskelig å nå fram med informasjon.

### 3.2.3 Tiltak relatert til foreldreveiledning og barnevern

I Linkprosjektet har man ønsket å bidra til bedre dialog mellom det somaliske miljøet og barnevernstjenesten, og å bidra til å informere om barnevernet og hvilke tiltak de har. Dette har blant annet sammenheng med at det er en overvekt av familier med minoritetsbakgrunn som mottar tiltak fra barnevernet, og at det går mange rykter blant somaliere om barnevernet. Mange har liten forståelse for barnevernets oppgaver og tiltak.

Kvinnene vi snakket med fra Tøyen mødregruppe forteller følgende om rykter vedrørende barnevernet:

*Det er veldig mye dårlige rykter om barnevern. For eksempel at de tar barna. Det er eksempler på at de har kommet på døra med politi uten at det har vært grunn. Mange har hørt ting de blir sjokkert over. Somaliske familier blir slitne og redde av barnevern. De vil ikke ha kontakt med barnevernet og skjønner ikke at noen tiltak kan hjelpe dem. Men nå er det litt bedre.*

De mener også at noen bevisst kan gi ubegrunnede bekymringsmeldinger til Barnevernstjenesten fordi de ønsker å skade andre:

*Det har vært falske alarmer, noen som sender bekymringsmelding uten grunnlag. For eksempel om at foreldrene har omskåret barna sine. Noen i det somaliske miljøet tuller også.*

De sier videre at noen ungdommer kan bruke denne frykten for barnevern overfor foreldrene sine:

*Noen ungdommer sier til foreldrene sine at hvis de ikke får lov til det de vil, går de til barnevernet.*

Disse mødrene forteller at gruppa selv tok kontakt med barnevernstjenesten for noen år siden for å få vite mer om hva barnevernet faktisk gjør, og at de har samarbeidet med barnevernstjenesten ved å gi råd og veiledning til andre familier: *Vi er kjent i bydelen. Mange kan ikke språk, de blir redde og vi må forklare hva de står for.*

Enhetsleder for SeFI sammen med ansatte i Linkprosjektet har hatt møter med ny barnevernsleder og teamledere i barnevernet for å diskutere hvordan barnevernet kunne samarbeide om Linkprosjektet. Et innspill på møtet var at barnevernet kunne ha behov for bistand i arbeidet med å finne fosterforeldre med somalisk bakgrunn, og at de kunne ha nytte av råd og veiledning fra en linkarbeider i enkeltsaker. Et annet tema var hvordan man kunne etablere en ressursgruppe der de mest sentrale kvinnene i Tøyen mødregruppe kunne benyttes

av barnevernet ved behov. I Linkprosjektet var man også interessert i å samarbeide med barnevernstjenesten på samme måte som det er gjort med helsetjenestene for å ha felles informasjonsmøter. Det ble også diskutert hvorvidt barnevernet kunne tenke seg å være med på et samarbeid med Linkprosjektet og introduksjonsprogrammet på SeFI om ICDP. Barnevernet var positive til forslagene.

Prosjektleder og prosjektmedarbeider har imidlertid blitt benyttet i mindre grad enn Linkprosjektet forventet. Barnevernet har bedt om bistand til å finne fosterhjem i en konkret sak, og prosjektleder for Linkprosjektet brukte nettverket sitt til å finne en aktuell familie. Det har også vært gitt råd og veiledning i en annen konkret sak. Prosjektet hadde sett for seg at interessen fra barnevernet skulle vært større og har ingen forklaring på hvorfor responsen var så liten, annet enn at det kan ha skyldtes at barnevernsansatte i en hektisk hverdag ikke husker på eller ikke vet om at tilbudet er der, eller at man mener at man ikke har behov for tilbudet fra Linkprosjektet. Når det gjelder etableringen av en ressursgruppe av somaliske kvinner er det kjent for SeFI at ideen er tatt videre hos barnevernet.

Barnevernstjenesten uttrykker på sin side at de er positive til kontakt og samarbeid med Linkprosjektet. De opplever at det er mye uvitenhet om hvorfor barnevernet gjør det det gjør, og er positive både til samarbeid i enkeltsaker der kulturelle misforståelser vanskeliggjør dialog, og til åpne informasjonsmøter. Men også fra barnevernets side uttrykkes det at det foreløpig har det vært noe begrenset hva som er kommet ut av samarbeidet.

#### *Initiativ til rådgivende minoritetsgruppe for barnevern*

Oslo politidistrikt har en rådgivende minoritetsgruppe som jevnlig møter ledelsen i Oslopolitiet for å komme med innspill i saker som angår minoriteter. Dette har vært vellykket og politiet har fått økt kunnskap om de forskjellige innvandremiljøene, de har fått bedre tillit fra minoritetsmiljøene og kanalisering av informasjon til begge parter har blitt betraktelig bedre.

Prosjektleder i Linkprosjektet har tatt initiativ til å opprette et liknende råd i Bydel Gamle Oslo barnevern og eventuelt andre relevante tjenester. Ansvarlig for dette rådet som er ansatt i strategisk stab i Oslo Politidistrikt har hatt orienteringsmøte med enhetsleder for SeFI og med avdelingssjefene for SeFI og barnevernet. Av flere årsaker har ikke SeFI med Linkprosjektet hatt ressurser til å jobbe videre med denne saken høsten 2012, men ønsker å ta det opp igjen i 2013.

#### *Møte for SeFIs brukere om barnevern*

Linkprosjektet har arrangert et eget møte om barnevern for SeFIs brukere. På dette møtet ble det gitt informasjon om barnevernsloven på somali, og ryktene som går blant mange somaliere om barnevernet be tatt opp. En barnevernspedagog med bakgrunn fra Somalia informerte. Det ble diskutert hvordan barnevernstjenesten jobber, og hvordan man får nøytral kunnskap.

Møtet var på dagtid og varte i ca tre timer. Slik vi forstår det var det ca 20 personer på dette møtet. Vi har ikke snakket med brukere som har deltatt på møtet, men ansatte på SeFI oppfatter møtene som vellykkede. En av de ansatte sa følgende:

*Det var veldig bra. Det var mye snakk om hvilken rolle familien og storfamilien har her i Norge kontra i Somalia, og hva man gjør i Norge når foreldre ikke kan ta vare på barna sine sammenlignet med i Somalia. Informasjonen tok utgangspunkt i de referansene deltakerne har. Når de (deltakerne) kan bruke den kunnskapen de allerede har kan de relatere det. Da kommer de på banen. Det går mange rykter i de somaliske miljøene om barnevernstjenesten*

#### *ICDP*

I Linkprosjektet har man også ønsket å styrke somaliske foreldres kompetanse gjennom å tilby veiledning i ICDP som er en form for foreldreveiledningsmetodikk. Dette er omtalt som "metodeutprøving i samarbeid med Introduksjonsprogrammet og barnevernet etter foreldreveiledningsmetodikken ICDP". Dette tilbudet som var planlagt for deltakere på



introduksjonsprogrammet har de ikke klart å etablere. Men vi forstår det slik at det er avholdt veiledningssamtaler med programrådgivere i Introduksjonsprogrammet om temaet slik at de er bedre rustet når de skal hjelpe deltakere.

## 3.3 Tiltak for ansatte i tjenesteapparatet

### 3.3.1 Kompetanseheving

Den kompetansehevingen av tjenesteapparatet som har foregått i regi av Linkprosjektet har skjedd på fagdager internt på SeFi og i bydelen, samt gjennom møter med representanter for ulike direktorater med mer. De ansvarlige for Linkprosjektet beskriver to former for kompetanseheving; det ene er å informere om somaliske innvandrere og deres bakgrunn slik at andre tjenesteytere får en bedre forståelse av brukerne og dermed kan yte dem bedre hjelp, det andre er å informere om den metodikken de bruker på SeFI

Våren 2011 ble det arrangert et mini-seminar på SeFIs kvalifiseringstiltak Alfa-Mikks med tema somaliere. Målet med seminaret var å gi de ansatte på kvalifiseringstiltakene mer kunnskap om somalisk historie, politikk og kultur, og hvordan gi folk mer tilpasset bistand. Flere ansatte skulle få kunnskap og kompetanse om tilpasning av tjenester for innbyggere med behov for dette. De ansatte hadde uttrykt ønske om et slikt seminar, og det var en mulighet for Linkprosjektet til å prøve ut et seminar-konsept som de senere kunne holde for en større forsamling.

Deretter ble det avholdt et seminar på bydelens Oxlo Extra Large dag. Etter forslag fra enhetsleder på SeFI var ”Fra Somalia til Norge” tema under bydelens OXLO-uke i 2011 arrangert av bydelens Mangfold- og likestillingsutvalg i samarbeid med SeFI. På bydelsdagen var det orientering om somaliernes innvandring til Norge, situasjonen i Somalia før og nå og Linkprosjektet. Man ønsket å gi kunnskap om somaliere og å fremheve ressurser og mangfold i det norsk somaliske samfunnet for å få fram et riktigere bilde av gruppen enn slik den blir fremstilt i media. Deltakerne ble kjent med somaliske ressurspersoner og foreninger, de fikk informasjon om somalisk kultur og historie. Deltakerne var ledere, verneombud og noen ansatte. Prosjektleder for Linkprosjektet presenterte metoder og beskrev hvordan de kunne sette i gang for eksempel med informasjonsprogrammer og kveldsseminar.

På seminaret deltok 120 personer, og Linkprosjektet fikk svært gode tilbakemeldinger fra deltakerne. Etter denne bydelsdagen fikk de mange telefoner fra saksbehandlere som trengte hjelp til saker som angikk somaliere. De fikk også forespørsler om å komme og orientere om prosjektet Som et resultat av denne informasjonsdagen, ble det i bydelen bestemt at man på hver Oxlo-dag skulle bli kjent med en ny innvandringsgruppe i egen bydel.

En av de ansatte som deltok sier følgende om denne dagen:

*Det var diskusjoner om link, om Somalia, om bydelstjenester og om måter de jobber på. Det var snakk om hvordan de (i Linkprosjektet) jobber, og om erfaringene med Næringssetaten og hvordan man kan organisere arbeidet sitt. Mange stilte spørsmål og ønsket mer informasjon om Linkprosjektet. Jeg så at folk ble veldig engasjert.*

I tillegg har prosjektleder for Linkprosjektet holdt innlegg på en *ledersamling i bydelen* i 2012. Hensikten var å sikre at prosjektet i større grad ble implementert i bydelens ordinære tjenesteapparat, ettersom IMDis finansiering av prosjektet gikk mot slutten. Videreføring av linkarbeidet etter at prosjektperioden finansiert av IMDi var avsluttet, var et sentralt tema på ledersamlingen.

Etter denne ledersamlingen fikk prosjektleder og enhetsleder flere henvendelser fra andre enhetsledere, blant annet fra enhetsledere for barnehagene, enhetsleder for Boligkontoret og nyansatt enhetsleder for NAV. I etterkant av samlingen deltok prosjektleder for Linkprosjektet blant annet på en fagdag hos bydelens barnehager og holdt innlegg om prosjektet og om hvordan barnehagene kunne nyttiggjøre seg prosjektet. Det er planlagt et samarbeid med

barnehagene i 2013. Videre har SeFI vært i møter med Helsetiltak Barn og unge for å planlegge videre samarbeid når det gjelder linkarbeid i 2013.

Det er vedtatt at Linkprosjektet skal finansieres videre av bydelen, og prosjektet skal være et satsningsområde i 2013. Et nytt prosjekt er samarbeid med bydelens Boligkontor om råd og veiledning av søkere/leietakere med somalisk bakgrunn.

Representanter fra bystyret har også tatt kontakt med SeFI for å bli orientert om Linkprosjektet. Prosjektleder og enhetsleder har hatt orienteringsmøte med disse. Enhetsleder og prosjektleder har også vært hos IMDi og holdt innlegg om prosjektet for IMDis ansatte og i Helsedirektoratet hos SOHEMI (Forum for sosial- og helsetjenester ved migrasjon) som er Helsedirektoratets rådgivende organ innenfor migrasjon.

Videre har prosjektleder vært på arbeidsseminar i regi av Bufdir der han holdt innlegg om hvordan metoder i Linkprosjektet kan benyttes i arbeidet med å bedre forholdet mellom barnevernet og minoritetene.

#### *Flere ansettelser av personer med somalisk bakgrunn*

I Linkprosjektet har man vært opptatt av at flere med somalisk bakgrunn skal bli vurdert ved ansettelser i kommunen, og ett av målene som er blitt satt for Linkprosjektet har vært å øke andelen kandidater med somalisk bakgrunn som innkalles til intervju ved utlysninger av stillinger. En av ideene med heldagsseminaret i bydelen var å synliggjøre ressurser blant somaliere, og at dette ville bidra til at flere med somalisk bakgrunn ville bli vurdert ved ansettelser. Arbeidet med å gjøre bydelens ledelse og ansatte bedre kjent med den somaliske befolkningen antas å kunne føre til at flere med somalisk bakgrunn vil innkalles til intervju ved utlysning av stillinger.

Arbeidet med denne målsettingen har resultert i at den personalpolitiske handlingsplanen for bydel Gamle Oslo 2012-14 har tatt inn mål om å få flere ansatte med minoritetsbakgrunn, og implementert dette målet i den personalpolitiske strategien. I handlingsplanen er to av tiltakene følgende:

- *Enheter hvor tjenestene har stort etnisk, kulturelt og religiøst mangfold blant brukere skal ha kulturell kompetanse som et tydelig kompetansebehov.*
- *Benytte bydelens LINK-prosjekt i arbeidet med å øke kulturkompetansen i bydelen.*

De ansvarlige for Linkprosjektet er opptatt av nytten av å ha ansatte med en sammensatt bakgrunn. Det innebærer at de har mye og ulik kompetanse på språk, fag og kultur. De opplever at man på SeFI innehar en kompetanse om flyktninger som andre tjenesteleverandører trenger.

## **3.4 Metodeutvikling**

Et av resultatmålene for Linkprosjektet er at det skal utvikles metodikk for linkarbeid. *Metodeutvikling* er et vidt begrep som både er blitt brukt om de spesifikke tiltakene som er forsøkt, men først og fremst om generelle metoder for informasjons- og kunnskapsformidling, råd og veiledning. Metodeutviklingen har ifølge SeFI ikke vært systematisk, men dreier seg snarere om å bruke linkarbeidere i ulike sammenhenger. Metodeutviklingen dreier seg om følgende elementer som er forsøkt integrert i alle tiltakene:

*Informasjon og veiledning.* Informasjon og veiledning til brukerne gis metodisk gjennom forskjellige tiltak, for eksempel språkopplæring, informasjon om bestemte tema, informasjon om forskjellige sider ved det norske samfunnet, eller veiledning ut fra hva den enkelte har behov for å lykkes bedre og finne seg til rette i Norge. Informasjon til ansatte i tjenesteapparatet har hovedsakelig bestått av informasjons-/temakvelder og seminarer.

*Motivasjon* gjennom veiledning og bruk av rollemodeller.

*Rollemodeller:* Det brukes linkarbeidere som selv har somalisk bakgrunn slik at disse kan fungere som rollemodeller.



*Språkfelleskap:* Linkarbeid rettet mot den somaliske befolkningen gjøres av somaliere eller somalitalende.

*Felles referanseramme:* Kunnskapen ”linkes” ved at man refererer til elementer som er kjent fra somalisk samfunn for å forklare norske samfunnsfenomen. En form for kulturell oversetting.

*Muntlig informasjon.* Betydningen av å overføre informasjon muntlig til personer som ikke er vant til å forholde seg til skriftlig informasjon.

## 4 Vurdering av Linkprosjektet

I forrige kapittel redegjorde vi for de iverksatte tiltakene i regi av Linkprosjektet i bydel Gamle Oslo.

Hovedmålet for forsøksprosjektet har vært: *Å bidra til bedre tilpasning av offentlige tjenester til innbyggere med somalisk bakgrunn.* Målene for Linkprosjektet har vært:

- Være en aktiv pådriver og informasjonsformidler om rettigheter, plikter og forventinger og gi råd og veiledning samt følge opp brukere i samarbeid med tjenesteapparatet og eventuelt andre relevante aktører
- Bistå tjenesteapparatet i enkelte saker og øke tjenesteapparatets kompetanse gjennom erfaringsformidling
- Samarbeide med innvandremiljøene og organisasjoner

Resultatmålene som er satt er følgende:

- Flere innbyggere med somalisk bakgrunn får tilpasset råd og veiledning (bl.a. språklig tilrettelegging) og helhetlig oppfølging fra bydelen
- Flere innbyggere med somalisk bakgrunn i bydelen har økt kunnskap om rettigheter, plikter og forventninger
- Det utvikles metodikk for linkarbeid, informasjonsformidling og dialog som baserer seg på bydelens utprøvinger/utviklinger
- Flere ansatte har økt kunnskap og kompetanse om tilpasning av tjenester for innbyggere med behov for dette
- Flere kandidater med somalisk bakgrunn innkalles til intervju ved utlysning av stillinger
- Prosjektet skal ha overføringsverdi for andre offentlige tjenesteytere
- Godt samarbeid mellom frivillige organisasjoner, ressursmiljø, livs/trossamfunn og andre aktuelle partnere

Bydelen har erfart at linkprosjektet er nyttig og det er besluttet å videreføre prosjektet i bydelen. Prosjektleder er fast ansatt på SeFi og fortsetter med link. I 2013 vil prosjektleders lønn være delvis finansiert av bydelen og delvis finansiert av prosjektmidler han deltar i for å videreutvikle linkmetodikken og bruken av linkarbeider. Det er også satt av midler til å dekke linkarbeidere til nybosatte (mentorer).

Nedenfor drøfter vi Linkprosjektets ulike tiltak og på hvilken måte de har bidratt til å nå de tre målene som ble satt for prosjektet, samt hvilke mål det er nødvendig å jobbe videre mot. Deretter beskriver vi hva som kan overføres for å gjøre tjenester i andre bydeler/kommuner bedre tilpasset brukerne.

### **Samarbeid med innvandremiljøer og organisasjoner**

I Linkprosjektet har man i tråd med målene for prosjektet lagt vekt på samarbeid mellom frivillige organisasjoner og aktører. Man har hatt mange ideer til aktiviteter, og kontaktet mange forskjellige aktører for å invitere til samarbeid. Responsen fra andre aktører har stort sett vært positiv, men det varierer noe hvor mye som har kommet ut av disse initiativene. Mye av samarbeidet med frivillige aktører har vært basert på de kontaktene som prosjektleder eller andre ansatte på SeFI har hatt fra tidligere, som for eksempel Somalisk studentforening og Tøyen mødreguppe. Prosjektet har vært flinke til bygge videre på dialogfora som allerede eksisterte, og til å bruke ideer som de har plukket opp gjennom andre prosjekter. I Linkprosjektet har man også tatt kontakt med enkeltpersoner med somalisk bakgrunn som har hatt bestemte former for fagkompetanse som det har vært behov for i ulike sammenhenger. Prosjektleder har dessuten i flere sammenhenger brukt eget nettverk blant somaliere.

Vi mener at Linkprosjektet i utformingen av delprosjekter i stor grad har brukt innspill fra, og vært i dialog med, somaliske innvandremiljø.

Linkprosjektet er blitt presentert for andre tjenesteytere i bydelen og det er invitert til samarbeid. Hvilket samarbeid som har blitt realisert er avhengig av andre tjenesteyteres interesse og respons. I forsøksperioden har det særlig vært samarbeid med instanser innenfor forebyggende helsetjenester, det vil si Bydelsoverlegen og Helsetiltak barn og unge. Disse instansene oppfatter samarbeidet med Linkprosjektet som nyttig og utbytterikt. De ønsker å samarbeide videre om andre tema, og ser også for seg at erfaringene fra samarbeidet i Linkprosjektet kan overføres til andre grupper og andre problemstillinger. Det har blitt tatt initiativ til samarbeid med Barnevernet, men det er foreløpig begrenset hva som er kommet ut av dette samarbeidet.

Det har også vært samarbeid med Næringssetaten om etableringskurs for somaliere. Næringssetaten oppfatter samarbeidet med Linkprosjektet som vellykket. Det har vært god oppslutning, og deltakerne har vært veldig fornøyde. Dette prosjektet har vist at det er nyttig å bruke linkarbeidere i tilrettelegging av et nytt tiltak, og for å rekruttere deltakere.

Samarbeidet internt på SeFI har betydd mye for utformingen av Linkprosjektet. Både ansvarlige for bosetting, programrådgivere i Introduksjonsprogrammet og ansvarlige for kvalifiseringstiltak på SeFI har ønsket å samarbeide om bruk av linktjenester. Internt på SeFI er Linkprosjektet godt kjent, og de vi har snakket med mener linkarbeid er et svært nyttig verktøy i integrering av flyktninger og innvandrere.

### **Pådriver, informasjonsformidler, veileder og oppfølging i samarbeid med andre**

De igangsatte tiltakene har ulike målgrupper. Noen av tiltakene er svært individrettede, og tar sikte på å gi individuell tilpasset informasjon og bidra med veiledning og motivering slik at den enkelte på sikt kan komme i arbeid og finne seg bedre til rette i Norge. Andre tiltak har som mål å gi riktig informasjon til en større målgruppe. Felles for tiltakene er at de er basert på mulighetene for å gi informasjon på somali og skape forståelse gjennom å kunne referere til en kontekst som er kjent for personer som kommer fra Somalia.

De individrettede tiltakene har først og fremst vært rettet mot ulike brukere av SeFI. Det er disse som har fått individuell rådgivning og veiledning rettet mot arbeid og utdanning og annen individuelt tilpasset informasjon.

#### *Link for nybosatte flyktninger*

For flyktninger som kommer til Norge med lite skolebakgrunn og med andre kulturelle referanser, kan veien fram mot arbeid og selvforsørgelse være lang. Det kan være lett å miste motet. Erfaringene fra Linkprosjektet viser at å gi nybosatte flyktninger tilbud om kontakt med en linkarbeider (mentor) som kan bistå med generell informasjon og motivere til arbeid og utdanning har vært vellykket. Det ser også ut til at den informasjonen og veiledningen som er gitt til de nybosatte, har vært tydelig når det gjelder forventninger, rettigheter og plikter, og har bidratt til selvstendigjøring. Linkarbeiderne for de nybosatte har vært studenter som har fungert som mentorer og hatt dette som en ekstrajobb. Det er ikke samme kompetansekrav til en slik linkarbeider som til en rådgiver for tjenestene. Erfaringene tyder på at å bruke linkarbeidere (mentorer) som rollemodeller kan være svært hensiktsmessig for å oppnå motivasjon og tro på at det er mulig å lykkes med utdanning og arbeid. Studentene som var linkarbeidere opplevde dette som svært givende, de var fornøyde med oppfølgingen fra prosjektet, men kunne tenkt seg mer kontakt med andre mentorer.

Et viktig element i valget av studenter som linkarbeidere var at de skulle være forbilder for unge flyktninger, og at det var viktig å vise at somaliere kan lykkes med høyere utdanning, ”*de viser at det er håp*”. Synliggjøring av at somaliske innvandrere har ressurser har vært viktig for mottakerne av linktjenester. Andre grupper nybosatte kunne hatt nytte av linkarbeidere som var eldre og hadde en annen livssituasjon enn studentene.

Link for nybosatte er et tiltak som har overføringsverdi både til andre grupper nybosatte, og til flyktninger som ikke er nybosatte. En gruppe som for eksempel kunne hatt nytte av en

linkarbeider (mentor) er hjemmeværende flyktningkvinner med svake norskferdigheter. En del kvinner med flyktningebakgrunn har store omsorgsoppgaver, og manglende forståelse av det norske samfunnet kan gjøre det vanskelig å følge opp barna. Flere kunne hatt nytte av å få forklart norske begreper og normer, institusjoner i det norske samfunnet og hvordan det norske samfunnet fungerer sammenlignet med hjemlandet.

Å gi tilbud om linkarbeider til mange flyktninger er imidlertid ressurskrevende. På den annen side er det relativt mange flyktninger som etter å ha gjennomført introduksjonsprogrammet ikke kommer i jobb. Dersom bruk av linkarbeider bidrar til at flere faktisk gjennomfører utdanning og kommer i jobb, vil dette være vel anvendte ressurser. Det er for tidlig å vurdere om link for nybosatte i bydel Gamle Oslo har gitt slike resultater.

Man kan tenke seg en ordning med linkarbeidere (mentorer) basert på frivillig arbeid. Dersom det var mulig å etablere en ordning med linkarbeider basert på frivillig arbeid lik ordningen med flyktningeguider som Røde Kors har, ville det gitt muligheter for at mange flere med flyktningebakgrunn kunne få tilbud om kontakt med en linkarbeider, det vil si en person med samme landbakgrunn og som hadde greid seg bra i Norge. Enkelte av studentene som var linkarbeidere har ønsket å gjøre noe av dette arbeidet på frivillig basis.

#### *Bruk av linkarbeider i kvalifiseringstiltak*

Link i undervisningen på kvalifiseringstiltaket Alfa-Mikks/Mosaikk har ført til større engasjement blant deltakerne, og det er grunn til å tro at det har bidratt til større forståelse av faget som formidles. Det er også grunn til å anta at det er hensiktsmessig at lærere som selv har somalisk bakgrunn forteller om regler og skikker som gjelder i norsk samfunns- og arbeidsliv, samt tar opp sensitive tema som *kan* hindre integrering i arbeid, for eksempel bestemte oppfatninger om praktisering av bønnen, samhandling mellom menn og kvinner og klesdrakt. At det er en linkarbeider med samme landbakgrunn som tar opp slike tema kan særlig være hensiktsmessig når deltakerne står langt fra arbeid og har sammensatte utfordringer slik som mange deltakere i bydelens kvalifiseringsprogram har.

Positive erfaringer fra å ha en linkarbeider som hjelpelærer i undervisningen førte til at man på SeFI har gitt lignende tilbud til personer med arabisk språkbakgrunn, og planla det samme til personer fra Afghanistan. Både deltakere og lærere opplevde at denne undervisningsstøtten var positiv også for de med arabisk språkbakgrunn, selv om disse deltakerne ofte har mer skolegang fra hjemlandet og dermed lettere forstår begreper som brukes i undervisningen.

Tilbud om veiledning fra en linkarbeider til ungdommene på Ny sjanse har en parallell til tilbudet til de nybosatte; for ungdommer som har vanskeligheter med å få arbeid kan det være motiverende å se at andre med samme bakgrunn som dem selv har lyktes.

Å få arbeidsrettet råd og veiledning fra en linkarbeider kan være nyttig for andre arbeidssøkere med svake norskferdigheter som sliter med å komme i arbeid. Man kan for eksempel tenke seg at NAVs førstelinje i mange tilfeller kunne hatt nytte av å bruke linkmetodikk/linkarbeider overfor noen av brukerne med flyktningebakgrunn.

#### *Samarbeid med Næringssetaten*

Samarbeidet med Næringssetaten om tilrettelegging av tiltak og mobilisering av deltakere har vist at andre tjenesteleverandører kan ha god nytte av samarbeid med en linkarbeider i utviklingen av nye tiltak.

#### *Åpne informasjonsmøter*

De fleste møtene rettet mot å informere om bestemte tema har vært åpne for alle.

Med utgangspunkt i at det eksisterer en del myter, misforståelser og uvitenhet om tema relatert til helse og barnevern i deler av den somaliske innvandrerbefolkningen, har man i Linkprosjektet ønsket å ha åpne dialogfora der det blir gitt informasjon på somalisk. Både de ansvarlige for Linkprosjektet og samarbeidspartnere innenfor forebyggende helse opplever at dette har vært veldig vellykket når det gjelder helsetema.

Å gi informasjon muntlig på et språk mottakerne forstår, og av personer som mottakerne kan identifisere seg med, har vist seg hensiktsmessig når målgruppa til dels er feilinformerte og ikke er vant til, og kanskje heller ikke forstår, skriftlig informasjon. Det har blitt lagt vekt på å gi informasjon i gruppe for å gi bedre grunnlag for dialog og få fram motforestillinger. Informasjonsmøtene har også hatt en målbar effekt, vist ved endringer i vaksineringsadferd. Slike tiltak har overføringsverdi til andre grupper som har lignende barrierer mot å ta i mot informasjon. Dette kan dreie seg om flere tema. Det trenger ikke nødvendigvis gjøres ved å bruke store, åpne informasjonsmøter. Det kan også være mindre grupper der bestemte tema tas opp, for eksempel å bruke linkarbeider i grupper for familier som trenger råd og veiledning når det gjelder foreldrerollen.

Man har ikke lyktes på samme måte når det gjelder informasjon om barnevern som på helseområdet. Barnevern er et også et område der det ser ut til å være stort behov for mer korrekt informasjon, og hvor det er behov for dialog. Det er ingen klare årsaker til at dette samarbeidet ikke har lyktes på samme måte. Sannsynligvis har det sammenheng med at barnevernstjenesten ikke har hatt mulighet til å prioritere samarbeidet. Det kan også være at barnevernet i bydelen ikke har en like klar oppfatning om hva de ønsker å oppnå, og hvordan utfordringene bør møtes. Det kan også ha sammenheng med at barnevern er et vanskeligere og mer følsomt felt enn helse, men det har vi ikke grunnlag for å mene noe om.

Ettersom det er begrenset hva som er gjennomført av samarbeid med barnevernet er det vanskelig å konkretisere nærmere hvordan linkarbeidere bør brukes i barnevernssaker. Det er helt klart at det er behov for mer informasjon om barnevernets tjenester og tiltak i deler av den somaliske innvandrerbefolkningen, og tidligere erfaringer tyder på at fora for dialog kan være et virkemiddel.

Når det gjelder behov for informasjon om Barnevernets tjenester, antar vi at dette kan være relativt stort også i andre deler av innvandrerbefolkningen enn den somaliske.

Generelt har både prosjektene om helseinformasjon og prosjektet om etablererkurs i regi av Næringsetaten vist at det kan være nyttig å bruke en linkarbeider/linkmetodikk for å mobilisere målgruppa og for å tilrettelegge slik at informasjon blir tatt i mot hos målgruppa. Denne tilnærmingen vil overføringsverdi til mange andre tiltak som offentlige tjenesteytere har ansvar for.

### **Kompetanseoverføring til ansatte i bydelens tjenester og samarbeid i enkeltsaker**

Når det gjelder overføring av kunnskap til andre tjenesteytere er det avholdt informasjonsseminarer og møter om Linkprosjektet og om somalieres bakgrunn og kultur. Det har ført til at interessen for linkarbeid er vekket, andre tjenesteytere er blitt kjent med ulike måter man kan bruke linkarbeidere på, og i hvilke situasjoner dette kan være hensiktsmessig. Bydelen mener prosjektet er relevant og viktig, og vil bidra til å finansiere Linkprosjektet videre, og det er laget planer for nye satsninger.

Kompetanseoverføring skjer på ulike måter. Det er for eksempel grunn til å tro at Linkprosjektets samarbeid med andre aktører i tjenesteapparatet bidrar til kompetanseoverføring. Dette har vært tilfellet i samarbeidet med aktørene innenfor forebyggende helse, Næringsetaten og også internt på SeFI.

Å sørge for at tjenesteapparatet får mer kunnskap om en gruppe som ofte er stigmatisert slik som den somaliske innvandrerbefolkningen er også en viktig form for kompetanseoverføring. Det vil bidra til å gjøre ansatte i tjenesteapparatet mer kultursensitive og i stand til å tilpasse tjenestene bedre. Når andre ansatte får erfaring med fagpersoner med somalisk bakgrunn som har høy utdanning, så er det også en del av denne formen for kompetanseheving, man får større forståelse for bredden i gruppa og større tro på tjenestemottakernes muligheter.

Samtidig mener vi at systematisk kompetanseoverføring har foregått i begrenset grad i linkprosjektet. Det er et begrenset antall seminarer som er avholdt. Sett i forhold til resultatmålet om at flere ansatte skal ha økt kunnskap og kompetanse om tilpasning av tjenester for

innbyggere med behov for dette, savner vi en konkretisering og tydeliggjøring av hva andre ansatte i hjelpeapparatet kan gjøre for å gi bedre tilpassede tjenester til personer som ikke er vant til å forholde seg til skriftlig informasjon, har begrensede språkkunnskaper og har manglende forståelse av byråkrati. Det er behov for å skille mellom i hvilke situasjoner det er hensiktsmessig å bruke linkarbeidere, og i hvilke situasjoner andre tjenesteytere kan trekke veksler på erfaringer som er gjort uten at de selv trenger å være linkarbeidere.

Dersom Linkprosjektet i større grad hadde systematisert egne erfaringer kunne det vært lettere å bidra til mer kompetanseheving av andre tjenesteytere. Vi vil imidlertid påpeke at det ikke er sikkert at det hadde vært riktig å bruke mye ressurser på dette i forsøksperioden. To år er relativt kort tid, og i et forsøksprosjekt må man ha mulighet til å forsøke linkarbeid i ulike former før man kan formidle erfaringer. Vi forstår det slik SeFI har valgt å bruke ressurser på å utvikle og gi linktjenester, framfor å drive kompetanseheving av ansatte i særlig omfang.

#### *Bistand i enkeltsaker*

Et av målene for Linkprosjektet er at de skal bistå tjenesteapparatet i enkelte saker. Linkprosjektet har først og fremst bistått i saker som SeFI har hatt ansvar for. Det vil si saker som gjelder bosetting og kvalifisering. Det er foreløpig begrenset hvor mye Linkprosjektet har vært involvert i enkeltsaker som er behandlet av aktører utenfor SeFI. Det planlagte samarbeidet med bydelens boligkontor ser ut til å innebære mer bistand i enkeltsaker.

### **Utformingen av prosjektet og mål i det videre arbeidet**

Utformingen av Linkprosjektet i bydel Gamle Oslo har sitt utspring i SeFIs organisering. Det innebærer at prosjektene som omfatter individuelt tilpassede tjenester relatert til arbeid og utdanning særlig har kommet deltakere på SeFI til gode.

Deltakerne på SeFI omfatter de innvandrere/flyktninger som er lengst unna arbeidslivet. Det er en gruppe som nylig har kommet til Norge og trenger opplæring, og det er en gruppe som deltar i kvalifiseringstiltak som har sammensatt problematikk og langtidsledighet som inngangsvilkår. Dette er sentrale grupper for tilbud av linktjenester, og det er naturlig å starte med de brukerne som SeFI allerede kjenner.

Samtidig har Bydel Gamle Oslo mange innbyggere med somalisk bakgrunn som ikke er brukere av SeFI, mange av disse har sannsynligvis problemer med å nyttiggjøre seg offentlige tjenester. Når det gjelder velferdstjenester er det all grunn til å tro at i tillegg til helsetjenestene og barnevernstjenesten har for eksempel NAV og pleie- og omsorgstjenestene mange brukere som ville hatt nytte av en linkarbeider, kanskje særlig bistand i enkeltsaker. Vi tenker for eksempel på brukere av økonomisk sosialhjelp og overgangsstønad og AAP i NAV, mens pleie- og omsorgstjenestene har eldre klienter med innvandrerbakgrunn som kan ha svært dårlige norsksferdigheter. Linkprosjektet har hatt begrensede ressurser, men i det videre arbeidet mener vi at det er viktig å nå flere brukere og flere deler av tjenesteapparatet. Dersom man lykkes med å styrke samarbeidet med moskeene kan dette også være en inngang til å vise flere i målgruppa at Linkprosjektet eksisterer.

#### *Mål for linkprosjektet i videreføringen*

Link-prosjektet har så langt først og fremst arbeidet for å gjøre 1. linjen i bydelen mer oppmerksomme på at linkarbeidertjenesten finnes og fortelle om hva linkmetodikk innebærer. Link-prosjektet bør jobbe videre for å synliggjøre at en linkarbeider kan bidra ved utforming av nye tiltak i velferdstjenestene, og at tjenesteyterne kan rådføre seg med prosjektet i enkeltsaker.

Det bør jobbes videre med å gjøre førstelinjen til helse, barnevern og NAV oppmerksomme på at de kan tilkalle en linkarbeider, eksemplifisere i hvilke situasjoner dette kan være hensiktsmessig og tydeliggjøre hva som er annerledes med bistand fra en linkarbeider sammenlignet med bistand fra en tolk i enkeltsaker.

## Hva kan overføres for å gjøre tjenestene i andre bydeler/kommuner bedre tilpasset brukerne?

Det bør være et mål at førstelinjen i de ulike tjenestene blir bedre rustet til å betjene og yte tjenester til personer som ikke har norsk som morsmål, har liten utdanningsbakgrunn og som kommer fra land med en muntlig tradisjon.

Erfaringene fra Link-prosjektet viser hvor viktig det er at tjenesteleverandørene i utformingen av tjenestene tilpasser tjenestene til brukernes kunnskapsnivå og er oppmerksom på at mange trenger å få informasjon muntlig. Linkprosjektet har vist at mange av tiltakene de har gjennomført har overføringsverdi, både til andre grupper og til andre tjenesteområder.

I enkeltsaker kan en linkarbeider veilede både brukeren og tjenesteapparatet dersom det er kommunikasjonsproblemer som skyldes manglende forståelse relatert til for eksempel forventninger, rettigheter og plikter. Linkarbeideren skal ikke erstatte en tolk, men bidra i situasjoner der kommunikasjonsutfordringene er knyttet til manglende kjennskap til det norske samfunnet. Linkarbeideren kan dessuten være en rollemodell, og gi andre flyktninger økt tro på at det er mulig å få jobb og på andre måter bidra i samfunnet.

Å bruke veiledere med samme land- og språkbakgrunn, som selv har lyktes med arbeid og utdanning, kan virke inspirerende og gi flere tiltro til at de kan lykkes. I noen sammenhenger er det enklere for veiledere med samme bakgrunn å ”si fra” om hva nyankomne innvandrere bør og ikke bør gjøre for å lykkes i en integreringsprosess.

En linkarbeider kan bistå andre tjenesteytere slik at velferdstjenestene blir bedre tilpasset brukere. Tilpasningen kan for eksempel være i form av mer muntlig overlevering, ha informasjonsmøter om bestemte tema og ha mer bruk av bilder i trykt informasjonsmateriale. Linkarbeideren kan også bistå med tilrettelegging ved utvikling av nye tjenester og med mobilisering av brukere.

Erfaringene i linkprosjektet viser at når man ønsker å gi informasjon til en større gruppe som ikke er vant til å forholde seg til skriftlig informasjon og som har åpenbare kunnskapsmangler, kan etablering av åpne arenaer for informasjon og dialog være hensiktsmessig. Det virker effektivt at fagpersoner med samme landbakgrunn er med på å gi informasjon på mottakernes morsmål. Det kan også være hensiktsmessig å etablere mindre grupper der ressurspersoner informerer på samme språk som mottakerne.

Linkprosjektet har vist at det er en fordel å ha en flerkulturell og flerspråklig stab i velferdstjenestene. På SeFI er flere ansatte med enten somalisk eller arabisk bakgrunn trukket inn i prosjektet og har bidratt med linkmetodikk overfor ulike grupper. Prosjektet har dessuten vist at det er viktig å samarbeide med frivillige aktører i innvandrer miljøer, og med ressurspersoner med innvandrerbakgrunn. Aktuelle organisasjoner for samarbeid er blant annet velferdsforeninger, studentorganisasjoner, kvinnegrupper og moskeer. Samarbeid med frivillige aktører og ressurspersoner har vist at slikt samarbeid er nyttig i tilrettelegging og forbedring av tjenester, og dessuten synliggjort at det finnes mange ressurser i somaliske miljøer.

Linkarbeid/linkmetodikk er en hensiktsmessig metode for at flere med flyktningebakgrunn skal finne seg til rette i Norge og bli selvforsørget. I mange kommuner/bydeler vil det imidlertid ikke være like mange som har behov for linktjenester som det er i bydel Gamle Oslo. Å ansette en egen linkarbeider som rådgiver på full tid tilsier at det bør være et visst antall personer med samme språkbakgrunn som har behov en slik tjeneste. Man kan imidlertid se for seg at flyktninger som trenger det kan få kontakt med en linkarbeider som fungerer som mentor noen timer i måneden. I så fall kan en linkarbeider være en flyktning med ressurser som har dette som ekstrajobb, og jobber de timene som er nødvendig.

Man kan også tenke seg en ordning med linkarbeidere som er basert på frivillighet. En frivillig organisasjon som for eksempel en studentforening kan ha ansvar for å drifte en ordning der frivillige med flyktningebakgrunn som jobber som linkarbeidere. En slik ordning vil gjøre det mulig å gi flere flyktninger tilbud om kontakt med en linkarbeider.

Offentlige tjenester kan også samarbeide med frivillige organisasjoner og ressurspersoner om tilrettelegging av tjenester. Et eksempel på slik samarbeid er planene til Helsetiltak barn og unge i Gamle Oslo om å etablere frivillige mindre grupper for foreldre, gruppene skal diskutere og ta opp ulike tema og ledes av en ressursperson med samme språkbakgrunn som foreldrene. Samarbeidet mellom Tøyen mødregruppe og Helsetiltak barn og unge er også et eksempel på samarbeid mellom frivillige og offentlige tjenester. Målet var å bidra til bedre kommunikasjon mellom offentlige tjenester og brukere.

Andre steder kan man bruke linkmetodikk gjennom å ha ansatte med samme språk og kulturbakgrunn som noen av brukerne. En flerkulturell stab kan gi muligheter for bistand i enkeltsaker og for bedre tilrettelegging av tjenester.

Å sørge for at ansatte i tjenestene får mer kunnskap om utfordringene mange flyktninger har, vil også bidra til større forståelse og kultursensitivitet i behandling av brukerne.

Linkprosjektet har blant annet synliggjort:

- Fordelene ved å formidle informasjon og gi veiledning på samme morsmål som mottakerne
- Fordelene ved å benytte linkarbeidere ved informasjonsmøter og i mobiliserings- og rekrutteringsarbeid
- Fordelene ved å bruke linkarbeider til å tilrettelegge nye tjenester og forbedre eksisterende tjenester
- Bruk av linkarbeidere virker inspirerende og gir andre tro på at de kan lykkes
- Fordelene ved å ha en flerkulturell og flerspråklig stab i velferdstjenestene
- At det finnes mange ressurser i innvandremiljøene og at det er viktig å samarbeide med frivillige organisasjoner og ressurspersoner fra innvandremiljøer



## Referanser

Arbeids- og inkluderingsdepartementet (2009). *Somaliere i Norge: En arbeidsgrupperapport*, Arbeids- og inkluderingsdepartementet.

Henriksen, K (2007). *Fakta om 18 innvandrergupper i Norge*. Oslo, Statistisk sentralbyrå. 2007/29.

Kvale, S. (2001). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo, Gyldendal Akademisk.

Skårerhøgda, M. Og C. Torp (2012). *Innvandrere i næringslivet: Gründerånd blant innvandrere*. Samfunnsspeilet (5): 41-47.

Statistisk Sentralbyrå (2012): *Innvandring og innvandrere*. Retrieved 31. Oktober 2012.

Steen, T. W., T. M. Arnesen et al. (2012). *Meslingutbrudd ved økt reisevirksomhet og lav vaksinedekning*. Tidsskrift for Den norske legeförening ((): 937-939.