

Temahefte 19

# Minoritetsperspektiv i offentlige tjenester – tverrkulturell kompetanse

En utfordring for alle offentlige tjenester



## **Utlendingsdirektoratets bibliotek**

er en sentral kunnskapsbase i Norge om flyktninger og innvandrere med en samling på ca. 12000 bind. I tillegg til å være et bibliotek for UDIs ansatte og overordnede departementer er samlingen tilgjengelig for alle som arbeider innenfor migrasjonsfeltet.

Du kan søke i bibliotekets database på UDIs hjemmeside [www.udi.no](http://www.udi.no) hvor samlingen er registrert. Ring oss (tlf. 23 35 15 65), eller send en mail til [bibl@udi.no](mailto:bibl@udi.no) dersom du har spørsmål.

Åpningstiden for eksterne brukere er mandag-onsdag fra kl 09.00 til kl. 15.00. Du som ikke har anledning til å besøke oss i Hausmannsgate 21 i Oslo kan få ditt lokale bibliotek til å bestille bøkene til deg (interbiblioteklån).

Heftet er utgitt av UDI, Februar 2005  
Opplag: 2000  
ISBN: 82-427-0427-9  
ISSN: 1503-4984

Piktogrammer: Helge Stiland  
Tegninger, materie: Bjarne Træen

Form: JND  
Trykk: Teamtrykk/Allkopi

Heftene kan bestilles pr. e-post: [bestilling@udi.no](mailto:bestilling@udi.no) eller gjennom fax: 23 35 15 08 eller lastes ned fra UDIs nettsider, [www.udi.no](http://www.udi.no) (gå til integrering og rasisme, gå til introduksjonsprogram, gå til publikasjoner)

**Minoritetsperspektiv i offentlige tjenester  
– tverrkulturell kompetanse**  
En utfordring for alle offentlige tjenester

## *Minoritetsperspektivet gjelder ikke bare flyktning- og innvandrertjenestene*

I de fleste kommuner er det ikke flyktning- og innvandrertjenestene som først og fremst har behov for opplæring i tverrkulturell kompetanse. Det er ofte i disse etatene denne type kompetanse allerede finnes. Brukergruppene deres er i utgangspunkt flerkulturell. De må hver dag forholde seg til brukere med svært ulik og sammensatt bakgrunn, og de må tilpasse oppgaveløsningen i forhold til dette. Det er nettopp personer som gjennom sin utdanning eller tidligere praksis har skaffet seg tverrkulturell kompetanse, som rekrutteres til stillinger i flyktning- og innvandrertjenesten. Skal kommunen satse på etterutdanning eller opplæring på dette feltet, er det gjerne ansatte i flyktning- og innvandrertjenesten som prioriteres først, ut fra en tankegang om at det er dem dette angår mest.

Problemet er heller at de blir alene med denne kompetansen. Det finnes eksempler på flyktningkonsulenter i mindre kommuner som blir tillagt en slags universell problemløserrolle på alle områder hvor personer med minoritetsbakgrunn er involvert. UDI ser også at programrådgivere i introduksjonsprogrammet kan få en lignende rolle dersom ikke de ulike fagsektorene tar selvstendig ansvar på sine felt. Dette er svært uheldig. Flyktningkonsulenter og programrådgivere som blir pålagt ansvar og oppgaver langt utover det stillingen skulle tilsi, står i fare for å bli overarbeidet og utbrent i jobben. Det kommunale tjenesteapparatet blir sårbart dersom nødvendig kompetanse bare finnes hos et fåtall ansatte. Slutten disse i jobbene sine, må en starte kompetanseoppbyggingen fra bunnen av igjen.

Den største utfordringen ligger derfor i å få minoritetsperspektivet inn som en naturlig del av de ordinære tjenestene som retter seg mot hele befolkningen, både på statlig, fylkeskommunalt og kommunalt nivå. Tverrkulturell kompetanse er ikke noe en bare har bruk for innen særtiltak rettet mot innvandrere og flyktninger.

### **Hva betyr dette?**

Norsk integreringspolitikk har som målsetting at alle skal ha like muligheter, rettigheter og plikter, uavhengig av etnisk, kulturell, religiøs eller språklig bakgrunn. For å nå dette målet er det ikke bare nødvendig at innvandrere

og flyktninger lærer norsk, setter seg inn i norske samfunnsforhold og kvalifiserer seg for det norske arbeidsmarkedet. Integrering er en tosidig prosess som også stiller krav til majoritetssamfunnet om tilpasning og endring. Dette innebærer blant annet at offentlige tjenester må tilpasses og gjøres tilgjengelig for ulike brukergrupper slik at alle sikres et likeverdig tilbud. Ifølge forvaltningsloven har offentlige tjenester en informasjons- og veiledningsplikt overfor alle brukere. Nødvendige tiltak må iverksettes for at denne plikten skal kunne overholdes.

Regelverk, rutiner og praksis i de offentlige tjenestetilbudene er ofte utformet for et samfunn med en langt mer ensartet befolkning enn det vi har i Norge i dag. Ansatte i offentlig virksomhet møter nå brukere som kan være svært forskjellige med hensyn til hvor lenge de har bodd i Norge, i hvilken grad de forstår og kan uttrykke seg på norsk, hva slags kulturell og religiøs bakgrunn de har og hvilke erfaringer de bringer med seg. Likebehandling er et overordnet prinsipp i offentlige tjenester, men dersom en forholder seg til alle brukere på samme måte uten å ta hensyn til den enkeltes bakgrunn, kan en risikere at noen får et dårligere tilbud enn andre, eller at tilbudet ikke fungerer for vedkommende. Å være bevisst mangfoldet blant brukerne og tilrettelegge tjenestene ut fra behov hos ulike brukergrupper, kaller vi å ha et minoritetsperspektiv på offentlige tjenester.

## De ansatte

### **Faglige utfordringer i møte med nye brukergrupper**

Et flerkulturelt samfunn med en langt mer sammensatt befolkning krever en ny type profesjonalitet og nye krav til kompetanse hos de ansatte i offentlige tjenester. Møte med nye brukergrupper er for enkelte vanskelig å takle. Mangel på kunnskap, fastlåste holdninger og forutinntatte forestillinger om hverandre kan føre til tilspissede situasjoner som ender i konflikt, frustrasjon og avmaktsfølelse hos begge parter. Begge opplever at de blir møtt med manglende respekt og tillit. Brukerne mener de ikke blir forstått, at de ikke blir vist respekt, at de blir diskriminert, at de norske tjenesteyterne ikke har tid til dem, at de oppfører seg uhøflig osv. Tjenesteyterne på sin side blir oppgitt over at brukerne ikke gjør som de blir bedt om, de oppfører seg aggressivt og stiller urimelige krav. I tillegg kan en som offentlig ansatt bli beskyldt for å være rasist. Å kalle noen rasist blir ofte brukt som et forhandlingskort og gir den som kommer med beskyldningen et moralsk overtak.

Stereotypier og fordommer forekommer både hos tjenesteytere og hos brukerne. Hos tjenesteyterne kan dette føre til at en får så fastlåste forestillinger om brukerens behov at dette stenger for

å se hva de reelle behovene faktisk er. Enkelte brukere forstår ikke hvordan det norske tjenesteapparatet fungerer, de har urealistiske forventninger til hva de kan oppnå og hva den enkelte saksbehandler kan bidra med.

Slike opplevelser gir offentlige ansatte en følelse av at «gulvet ramler ut» av det faglige arbeidet, at fagligheten forsvinner i møte med brukere som er så «annerledes» enn det de er vant med. De blir handlingslammet og vet rett og slett ikke hvordan de skal håndtere de faglige utfordringene i møtet med nye brukergrupper. (Kirsten Lauritsen og Berit Berg: Med kurs for tverrkulturell kompetanse, Hordaland fylkeskommune 2004).

Hva skal til for å gjenvinne den faglige tryggheten? Hvordan møte ulike gruppers behov og sikre at alle får et like godt tilbud? I det følgende gis det noen svar på hva som kan gjøres.

### **Utvikle tverrkulturell kompetanse hos de ansatte**

Tverrkulturell kompetanse vil si å kunne møte brukere som er annerledes enn en selv. Det betyr å ha en tverrkulturell forståelse, men ikke nødvendigvis detaljkunnskap om ulike lands historie, tradis-

joner og kultur. Dersom en forholder seg til brukergrupper fra et større antall land, blir det uoverkommelig å tilegne seg slik kunnskap om alle. I tilfeller hvor brukerne i hovedsak kommer fra samme nasjonale eller etniske gruppe, kan det derimot være nyttig å sette seg bedre inn i akkurat denne gruppens bakgrunn, kultur og historie. Hva slags kompetanse en bør tilegne vil være avhengig av hvilken type tjenester en yter, på hvilket felt og for hvilke grupper.

Det er imidlertid viktig å være klar over at generell kunnskap om et land eller en kultur ikke nødvendigvis forteller deg så mye om personen du har foran deg. En skal være varsom med å trekke slutninger fra kunnskap på makroplan til en konkret samhandlingssituasjon på individnivå.

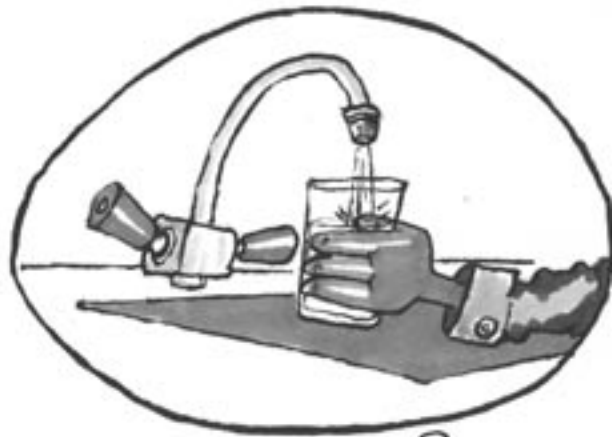
I større grad enn omfattende kultur- og landkunnskap, innbærer tverrkulturell forståelse å kunne kommunisere: lytte, spørre, forstå og gjøre seg forstått. Det er å være bevisst ulike kulturelle ytringsformer, både hos seg selv og brukerne. Ofte er det uttrykksformen og ikke selve behovet hos brukeren som kan være vanskelig å forstå.

Det blir viktig for tjenesteyterne å tilegne seg kunnskap om hvordan takle vanskelige situasjoner, lære mer om kommunikasjon og ulike kulturelle ytringsformer, bli bevisst sin egen bakgrunn og væremåte og



fokusere mer på det allmennmenneskelige og kjente framfor å la det ukjente og forskjellige overskygge møtet med brukerne. Still gjerne spørsmålet: Hva ville jeg gjort dersom brukeren var norsk?

Man skal ikke  
gå over bekken  
etter vann!



8.10.2004



### **Noen konkrete tips i kommunikasjonsprosessen:**

- vær bevisst tanker og holdninger før du går til møtet, «prøv å nullstille»
- ta pauser under veis
- still kontrollspørsmål under veis for å sikre at du er forstått/at du har forstått
- still ett spørsmål om gangen
- prøv å sette deg inn i den andres situasjon og se det fra hans/hennes synsvinkel
- uttrykk deg enkelt og tydelig
- ikke bruke ordspråk eller idiomatiske uttrykk
- ikke pøs på med mer informasjon før første porsjon er forstått
- forenkle fagspråket
- i noen situasjoner kan tegninger eller modeller være til hjelp
- følg UDIs anbefalinger for hvordan man bruker tolk (se temahefte 11)

### **Å kunne se seg selv fra brukers synsvinkel**

Som flyktningkonsulent, programrådgiver, lærer eller saksbehandler i Aetat må en kunne se seg selv og de tjenestene en tilbyr fra brukers synsvinkel. Å være norsk betyr ikke at en er representant for en universell kultur. Den som yter tjenesten er i like stor grad som brukeren et produkt av en spesifikk kultur med holdninger, erfaringer og kunnskaper ervervet gjennom oppvekst og skolegang i Norge. Vår væremåte kan virke like eksotisk, uforståelig og fremmedartet på enkelte brukere, som det vi oppfatter deres er. I noen sammenhenger vil det være behov for at også vi må forklare og grunngi vår væremåte og våre valg for at de skal fremstå som rasjonelle for personer fra andre kulturer.

# Hva kan gjøres på arbeidsplassen?

## Lokale tilpasninger

For å kunne gjøre tjenestetilbudet bedre og mer tilgjengelig for alle brukere, må en ta utgangspunkt i det enkelte tjenestetilbud. Behovene kan variere fra arbeidsplass til arbeidsplass, avhengig av tjenestenes art. Det er derfor ikke mulig å utarbeide et skreddersydd kompetanseutviklingsprogram som kan anvendes på enhver arbeidsplass. Kompetanseoppbyggingen må ta utgangspunkt i de lokale behovene og de utfordringene som de ansatte møter i sitt daglige arbeid.

## Lederforankring en viktig forutsetning

Erfaringer hittil i arbeidet med å styrke minoritetsperspektivet i offentlige tjenester, viser at skal en lykkes, er det en forutsetning at ledelsen er involvert og følger opp prosessen underveis. Ledelsen må ha et bevisst ønske om at deres virksomhet skal tilpasses og fungere bedre i forhold til alle brukergrupper. De må sørge for at de ansatte har nødvendig kompetanse og faglig trygghet til å møte utfordringene som nye brukergrupper representerer. Ledelsen må definere ansvarsforhold, koordinere arbeidet og sørge for kontinuitet i virksomhetens innsats på feltet. I praksis vil en ofte ansette en prosjektleder for å kartlegge kompe-

tansebehov på ulike nivåer i virksomheten, skreddersy et opplegg for angjeldende etat og for å iverksette prosessen. Tett samarbeid og felles forståelse mellom prosjektleder og administrativ ledelse blir da viktig for å hindre at prosessen stopper opp den dagen prosjektleder er ute av virksomheten. Tverrkulturell kompetanse er altså ikke noe som bare angår førstelinjetjenesten. Kunnskap er en forutsetning for kompetanse. Det gjelder både individuelle faktakunnskaper, holdninger, ferdigheter, og allsidig erfaring. Bevisstgjøring og videreutvikling av denne kunnskapen er viktig for en bedret handlingskompetanse.

## Kartlegging av de ansattes utfordringer og kompetansebehov

For å kunne utvikle den tverrkulturelle kompetansen hos de ansatte, må det foretas en kartlegging av hvilke utfordringer de ulike fagmiljøene møter, hva de opplever som vanskelig og hva slags kompetanse som er nødvendig for å kunne møte slike situasjoner. Ofte er tilbakemeldingene fra de ansatte at de først og fremst ønsker mer kunnskap om ulike kulturer. De vil også lære mer om kommunikasjon og krisehåndtering, de ønsker hjelp til å forstå de vanskelige situasjonene som oppstår og vil gjerne ha et redskap til å møte slike situasjoner i framtiden.

I Hordaland fylkeskommune utførte de en slik undersøkelse av de ansattes kompetansebehov som utgangspunkt for å sette opp en overordnet opplæringsplan. Metoden beskrives i rapporten «Kompetanseheving av tilsette. Forprosjekt. Migrasjon i høgare fagutdanning» av Liv Tvilde Laading, Hordaland fylkeskommune 1999.

Som regel er det ikke hensiktsmessig å bygge opp kurs rundt særskilte kulturer eller landområder som hjelp til å forstå en vanskelig situasjon. I stedet er det viktig å gi de ansatte en generell kulturforståelse, og kunnskap om faser i migrasjonsprosessen.

Kursene bør også gi deltakerne en dypere forståelse av forholdet majoritet/minoritet og av asymmetrien i maktforholdet på de to sidene av skranken når partene har hvert sitt kulturelle, språklige og tankemessige ståsted. Men de ansattes uttalte behov for kunnskap og verktøy for tverrkulturell kommunikasjon og håndtering av kriser og konflikter bør imøtekommes på best mulig måte.

Det er også viktig å bevisstgjøre ansatte rundt etnosentrisme, egen kultur, holdninger og verdisyn.

# Brukerne

## **Brukerundersøkelser**

Gjennom brukerundersøkelser kan minoritetenes stemme bli hørt og deres erfaringer med tjenesten kartlagt. Minoritetene utgjør ikke en egen brukergruppe, men i de fleste brukergrupper finnes det også personer med minoritetsbakgrunn: barnehagebarn, skoleelever, brukere av fritidstilbud i kommunen, kvinner, eldre, boligsøkere, arbeidssøkere osv. Det viktige er at en brukerundersøkelse blant f.eks. eldre innbyggere i kommunen, også får fram hvilke behov de eldre med innvandrerbakgrunn har, og tilrettelegger tjenestene slik at de også når fram til denne gruppen.

Andre ganger vil det være mest hensiktsmessig å foreta egne undersøkelser blant den delen av en brukergruppe som ikke har tradisjonell norsk bakgrunn.

Et slikt eksempel er undersøkelsen blant bosniske og irakiske flyktninger i en bydel i Bergen, kalt «Avmakt. Flyktningers erfaringer og behov i møte med det offentlige» av Line Alice Ytrehus og Haci Akman, Bergen kommune 1998. (I slike undersøkelser bør metoden være både kvalitativ og kvantitativ). I forbindelse med introduksjonsordningen har Fafo v/Hanne Cecilie Kavli foretatt en brukerundersøkelse gjennom oppfølging av tidligere deltakere i forsøk med introduksjonsprogram gjennom telefonintervjuer og registerdata – «Hvordan gikk det etterpå?», Forskningsstiftelsen Fafo 2004.

Bydel Alna i Oslo har sammenfattet erfaringer med introduksjonsprogram i rapporten «Helhetlig introduksjonsprogram for nyankomne flyktninger.» Deler av rapporten baserer seg på deltakernes oppfatning av programmet.

## Konkrete tiltak

### En kontinuerlig prosess

Brukerundersøkelser sammen med kartlegging av ansattes kompetansebehov gir et grunnlag for å iverksette relevante og spesielle tiltak i den aktuelle virksomheten. Etter et gitt tidsrom bør tiltakene evalueres og en ny kartlegging og brukerundersøkelse gjennomføres. Dette kan igjen føre til endring av tidligere tiltak eller innføring av nye. Å styrke minoritetsperspektivet i offentlige tjenester er en kontinuerlig prosess som må sikres varig forankring i virksomheten. Det dreier seg ikke om et enkeltstående prosjekt som er gjennomført en gang for alle.

### Praktiske og organisatoriske tilpasninger

I tillegg til å øke den tverrkulturelle forståelsen hos den enkelte ansatte, er det en rekke andre praktiske og organisatoriske forhold som må tilrettelegges med utgangspunkt i brukernes behov:

*Bruk av tolk* er en av de viktigste forutsetningene for å sikre god kommunikasjon med brukere som ikke har norsk som morsmål. Dersom informasjon gis på en måte som brukeren ikke har forutsetninger for å forstå, vil vedkommende ikke få kjennskap til sine rettigheter og plikter. Manglende bruk av tolk kan også føre til at viktige opplysninger om brukeren ikke når fram – f.eks. i et

lege/pasient forhold. Misforståelser og uklarheter blir gjerne resultatet av et møte hvor en ikke benytter tolk. Selv om bruk av tolk tar lengre tid og medfører ekstrautgifter, vil dette som oftest lønne seg på lengre sikt. Ett møte med tolk kan gjerne erstatte to-tre møter uten.

Det er derfor viktig at tjenesteyterne er klar over når det er behov for å benytte tolk for å sikre forsvarlig kommunikasjon med brukerne. Tolkeutgifter må inngå som en del av det ordinære driftsbudsjettet, det må utarbeides klare rutiner for bestilling av tolk og de ansatte må få opplæring i riktig bruk av tolk. Familiemedlemmer og andre «tilgjengelige personer i øyeblikket» skal ikke brukes som tolker. Se for øvrig temahefte 11 «Kommunikasjon via tolk».



*Oversettelse av informasjonsmateriell* til språk som brukerne behersker er også en forutsetning for at informasjonen skal nå fram til de aktuelle brukerne.

I forbindelse med introduksjonsordningen er det derfor viktig at en har fått oversatt bl.a. fraværsreglementet og brosjyrer rettet mot deltakere i programmet.

Enkelte brukergrupper er ikke vant med å forholde seg til skriftlig informasjon. I slike tilfeller kan det være hensiktsmessig å vurdere andre måter å nå fram på. I tillegg til direkte formidling via tolk, kan en også ta i bruk *ulike audiovisuelle virkemidler*, tilpasset tema og brukergruppe.

*Brukermedvirkning* innebærer at en i utforming av tiltak og tilbud samarbeider med innvandrermiljøer- og organisasjoner og får dem til å delta aktivt for å finne gode løsninger. Denne type samarbeid sikrer en mer nyansert virkelighets- og problemforståelse. Etablerte grupper som selv en gang kom til landet som flyktninger vet en del om hvordan den første tiden oppleves, hva som trengs av praktisk hjelp og tilrettelegging, hvilke spørsmål man ønsker svar på, hva slags informasjon som er viktig i en etableringsfase osv.

Brukermedvirkning kan sikres gjennom faste samarbeidsfora, lokale kontaktutvalg, innvandrerråd og bruk av høringer.

Andre kanaler for innflytelse og medvirkning går gjennom deltakelse i ordinær politisk virksomhet, som tillits-

valgte i fagforeninger og som ansatte på ulike nivåer i offentlig virksomhet. Det er viktig at innvandrere og flyktninger ikke bare oppfattes som potensielle brukere av offentlige tjenester, men at de også inngår som ansatte, deltakere, medlemmer eller representanter i ulike samfunnsinstitusjoner som utformer og bestemmer innholdet i det offentlige tjenestetilbudet. Slik sikres et innenfra-perspektiv på utforming av tjenestene.

*Andre strukturelle forhold* som har betydning for å sikre et likeverdig tjenestetilbud er bl.a.:

- Enklere regelverk
- Enklere språk
- Serviceerklæringer
- Rekrutteringspolitikk
- Arbeidsmiljøpolitikk
- Samordning av tjenester

Enklere regelverk og enklere språk vil komme alle brukergrupper til gode, også de norskspråklige. Finurlig regelverk og byråkratisk språkbruk fungerer for mange som en barriere. Det blir vanskelig å forstå hvilke rettigheter en har og på hvilke betingelser disse er gitt og det blir uklart hva som forventes av en som bruker. Misforståelser og feiltolkninger oppstår lett. Noen gir opp å finne fram i tjenesteapparatet fordi det blir for komplisert.

Serviceerklæringer skal si noe kort og klart om hva en tjeneste forplikter seg til å yte og hva en som bruker kan forvente. Slike erklæringer bidrar til å gi et tydeligere bilde av tilbudet og hvem som kan benytte seg av det.

Rekrutteringspolitikk handler i denne sammenheng om å tilstrebe at de ansatte i en tjeneste gjenspeiler den befolkningen de er satt til å betjene. I praksis betyr dette at i en kommune med 7% innvandrere, bør minst 7% av de som jobber i de kommunale tjenestene ha innvandrerbakgrunn. Kulturelt mangfold blant de ansatte øker kompetansen hos arbeidsstokken som helhet, og virksomheten står bedre rustet til å møte nye utfordringer. At personer med innvandrerbakgrunn befinner seg på begge sider av skranken gir en positiv signaleffekt, både blant brukere som selv har innvandrerbakgrunn og blant de etnisk norske.

Ansatte med innvandrerbakgrunn kan fungere som gode rollemodeller og bidra til økt rekruttering til yrker hvor det er spesielt ønske om dette, f.eks. lærere og politi.

Arbeidsmiljøpolitikk angår først og fremst interne forhold på arbeidsplassen, men arbeidsmiljøet har også en betydning for hvordan en møter brukerne. Et godt arbeidsmiljø fører til tilfredse og motiverte ansatte, noe som vil gjenspeiles i deres møte med brukerne. Dersom en klarer å utvikle et godt, flerkulturelt

miljø på arbeidsplassen mellom ansatte med ulik bakgrunn, vil den interne mangfoldstankegangen kunne overføres til møte med ulike brukergrupper. Det er også viktig at arbeidsmiljøet gir rom for å ta opp vanskelige opplevelser i møte med brukerne, at både gode og dårlige erfaringer blir belyst og diskutert. Dersom det ikke er åpenhet rundt hvordan de ansatte opplever hverdagen sin, er risikoen større for at det utvikler seg negative holdninger, skepsis til enkelte brukergrupper og opplevelse av avmakt internt i miljøet.

SATS – Samordning av Aetat, Trygdeetat og Sosialetaten – er et eksempel på hvordan samordning av tjenester i form av samlokalisering og felles resepsjon, øker tilgjengeligheten.

SATS er et prosjekt rettet mot brukere generelt fordi mange fant det vanskelig og tungvint å bli henvist fra kontor til kontor. Denne samordningen øker også tilgjengeligheten for personer med minoritetsbakgrunn, og er et eksempel på at alle typer forenkling av tjenestetilbudet kommer utsatte grupper til gode. Ved innføring av introduksjonsprogram har også flere kommuner satset på samlokalisering av ulike tjenester som er involvert i programmet. Hensikten er både å styrke samarbeidet dem i mellom og å gjøre det enklere for deltakere i programmet å forholde seg til de forskjellige instansene.

## Metoder i utvikling av tverrkulturell kompetanse

Hordalandsmodellen er et eksempel på utvikling og implementering av tverrkulturell forståelse i offentlig virksomhet. Modellen er utarbeidet av Hordaland fylkeskommune og Bergen kommune med støtte fra UDI og VOX/KUP (voksenopplæring/kompetanseutviklingsprogram).

De har bl.a. utviklet:

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

En mer utførlig beskrivelse av modellen gis i håndboka «Med kurs for tverrkulturell forståelse», utarbeidet av Kirsten Lauritsen og Berit Berg v/SINTEF IFIM, utgitt av Hordaland fylkeskommune med støtte fra KS.

Videreutdanning i tverrkulturell forståelse gis ved flere høyskoler.

De fleste er på bachelornivå, noen på masternivå. For nærmere informasjon se [www.udi.no/mot](http://www.udi.no/mot)





Høgskolen i Oslo er i gang med et opplegg for å utdanne kursholdere i formidling av tverrkulturell forståelse. De første blir uteksaminert tidlig i 2005.

<http://www.hio.no/content/view/full/1278>

Hedmark fylkeskommune er i ferd med å utvikle et flerkulturelt kunnskaps- og kompetansesenter der kursholdere, rådgivere og veiledere kan stå til disposisjon for offentlige etater som ønsker å styrke den tverrkulturelle kompetansen i sin virksomhet. For mer informasjon se <http://www.glomdal.museum.no>

Firmaet Kulturell Dialog i samarbeid med Acanthus Pedagogisk Veiledningstjeneste er i ferd med å utvikle en veiledningsmetodikk kalt Integrert Flerkulturell Kompetanse for å styrke den tverrkulturelle kompetansen i ulike typer offentlige virksomheter. Utviklingsprosjektet skjer i samarbeid med Trygdeetaten i Oslo. Gjennom å observere samhandlingssituasjoner vil de kunne bistå de ansatte i deres kommunikasjon med etniske minoriteter. Hovedmålet er å integrere flerkulturell kompetanse og kommunikasjon som en del av arbeidsmetoden hos tilsatte i trygdeetaten med sikte på å trygge situasjonen der tilsatt og bruker møtes. Det er et handlingsmål å utvikle kommunikasjonsferdighetene hos de tilsatte. For mer informasjon se <http://www.kudi.net/>

«Benchmarking» som metode for å igangsette aktiviteter for å fremme etnisk likestilling og mangfold på kommunale arbeidsplasser, er utviklet i Danmark. Benchmarking innebærer å måle seg selv eller sin virksomhet opp mot noen gitte standarder. Metoden er imidlertid et verktøy som kan tas i bruk av alle typer offentlige tjenester som ønsker å ivareta nye servicebehov fra et voksende antall brukere med annen etnisk bakgrunn enn norsk. Verktøyet kan brukes av ledere og medarbeidere ute på den enkelte arbeidsplass uten hjelp av konsulenter eller andre eksperter, og er bygget opp på en slik måte at den enkelte arbeidsplass kan velge å arbeide med avgrensede tiltak tilpasset ressursene. Grunnidèen er at likestillingsstrategien og likestillingsprosessen vil være forskjellig fra arbeidsplass til arbeidsplass. Det finnes derfor ingen generell formel for hvordan arbeidsplassene griper saken an. Prosessverktøyet er bygget på den idè at den enkelte arbeidsplass får støtte og konkrete anbefalinger til å avklare hvor arbeidsplassen står i likestillingsprosessen, og hvilke konkrete skritt som kan bringe en videre – uansett hvor langt man er nådd i dag.

I Norge arbeider stiftelsen Mangfold i arbeidslivet (MiA) med støtte fra UDI med å tilpasse verktøyet til norske forhold. Den norske utgaven skiller seg fra den danske når det gjelder målet for bruk av verktøyet. Mens den danske utgaven handler

om rekruttering av etniske minoriteter til offentlige og private stillinger, og om etnisk likestilling internt på arbeidsplassen, handler den norske i større grad om produkter og tjenester. Et verktøy for brukerdialog/brukerundersøkelser som belyser minoritetenes behov og erfaringer med tjenestene, er under utvikling.

### **Litteratur**

Berit Thorbjørnsrud og Ada Engebriksen (1995) *Norge som flerkulturelt samfunn. Et undervisningsopplegg*. Kommunaldepartementet og Utlendingsdirektoratet.

Kirsten Lauritsen og Berit Berg (2004) *Med kurs for tverrkulturell kompetanse*. Hordaland fylkeskommune.

Jorunn Sundby (2004) *I fellesskap. Gruppe som metode i tverrkulturelt arbeid*. KIA Kristent Interkulturelt Arbeid.

Gunnar Neergaard (1998) *Flerkulturell håndbok*. Kommuneforlaget.

Trine Berg og Karen Bøhle Aarhus (2003) *En oppsummering av erfaringer fra prosjektet Flerkulturell forståelse i høgere utdanning*. Utlendingsdirektoratet.

Trine Berg og Karen Bøhle Aarhus (2003) *En oppsummering av erfaringer fra prosjektene Tøyen skole, Oslo og PPT-Sentrum, Bergen*. Utlendingsdirektoratet.

Karen Bøhle Aarhus, Trine Berg, Trond Bjerkås, Sigrun Breivik, Thor Indseth (2003) *Forstå og bli forstått. Erfaringer fra kompetansehevingstiltak i flerkulturell forståelse ved seks offentlige instanser 1990-2003*.

Brosjyrer utgitt av Utlendingsdirektoratet:

- *Minoritetsperspektivet i offentlige tjenester* (april 2004)
- *Blir du kalt rasist?* (april 2003)
- *Kommunikasjon via tolk*

Dette temaheftet inngår i en serie av hefter som er utarbeidet for ansatte i kommuner og samarbeidpartnere som arbeider med introduksjonsprogram for nyankomne flyktninger. Heftene inngår i et opplæringsprogram som arrangeres av UDI i samarbeid med Aetat, utdanningsmyndighetene og Kommunenes Sentralforbund.

1. Regjeringens forslag til ny introduksjonslov – Ot. prp. nr. 28
2. Lovforslagets regulering av Introduksjonsstønad  
– regler og rutiner for utbetaling
3. Heldags- og helårsprogram i introduksjonsprogram
4. Norsk med samfunnskunnskap i introduksjonsprogram
5. Kartlegging av nyankomne innvandreres bakgrunn og kompetanse
6. Individuelle planer i introduksjonsprogrammet
7. Roller og ansvar i et introduksjonsprogram
8. Veiledning og arbeid med individuell plan
9. Kontaktpersonens rolle i introduksjonsprogram
10. Språkpraksis i introduksjonsprogram
11. Kommunikasjon via tolk
12. Kommunal organisering i introduksjonsprogram
13. Organisering av tverrfaglige team i introduksjonsprogram
14. Organisasjonskultur – ulike måter å forstå verden på  
– utfordringer for tverrfaglige team i introduksjonsprogrammet
15. Godkjenning, vurdering og prøving av medbrakt utdanning og yrkeserfaring
16. Tiltak i Aetats regi i introduksjonsordningen
17. Psykisk helse hos flyktninger – vanlige reaksjoner og forebygging av psykiske problemer
18. Flyktningperspektivet i introduksjonsprogram
19. Minoritetsperspektiv i offentlige tjenester – tverrkulturell kompetanse
20. Tilbakevendingsperspektivet i introduksjonsprogrammet



## Utlendingsdirektoratet

Postboks 8108 Dep.  
N-0032 Oslo  
Kontoradresse: Hausmannsgate 21  
Telefon: 23 35 15 00  
Faks: 23 35 15 08  
www.udi.no  
E-post: udi@udi.no

Hvis du ønsker informasjon om opplæring om introduksjonsordningen, ta kontakt med nærmeste UDI regionkontor.

### **Regionkontor Øst**

Postboks 8789 Youngstorget, 0028 Oslo  
Kontoradresse: Youngstorget 1,  
Telefon: 23 35 15 00

### **Regionkontor Indre-Østland**

Postboks 445, 2803 Gjøvik  
Kontoradresse: Storgata 10  
Telefon: 61 14 65 00

### **Regionkontor Sør**

Postboks 647, 4666 Kristiansand  
Kontoradresse: Slottsquartalet, Tordenskjoldsgt. 9  
Telefon: 38 10 60 60

### **Regionkontor Vest**

Postboks 4048 Dreggen, 5835 Bergen  
Kontoradresse: Bugården 8  
Telefon: 55 30 09 99

### **Regionkontor Midt-Norge**

Postadresse: 7005 Trondheim  
Kontoradresse: Peter Egges plass 2  
Telefon: 73 89 24 00

### **Regionkontor Nord**

Postboks 683, 8508 Narvik  
Kontoradresse: Havnegata 28  
Telefon: 76 96 58 10

Prosjektet er et samarbeid med:

