



Høgskulen
på Vestlandet



Foto av: Jon Feingersh

Integrering av flyktninger gjennom en frivillig organisasjon

Bacheloroppgave utført ved

Høgskulen på Vestlandet - studiested Haugesund, Økonomisk- administrativ utdanning.

Av: Tarik Hasnaoui

Kandidatnummer: 14

Tonje Stautland

Kandidatnummer: 15

Svanhild Aslaug Elena Hansen-Ureta

Kandidatnummer: 6

Dette arbeidet er gjennomført som ledd i bachelorprogrammet i økonomi og administrasjon ved Høgskulen på Vestlandet og er godkjent som sådan. Godkjennelsen innebærer ikke at HVL inntår for metodene som er anvendt, resultatene som er fremkommet og konklusjoner og vurderinger i arbeidet.

Bacheloroppgavens tittel: Integrering av flyktninger gjennom en frivillig organisasjon

Tarik Hasnaoui

Tonje Stautland

Svanhild Aslaug Elena Hansen-Ureta

Navn på veileder: Lise Langåker

Gradering: *Offentlig*

Forord

Dette er en bacheloroppgave som markerer slutten på et treårig studiet ved Høgskulen på Vestlandet, avdeling Haugesund. Dette er skrevet innenfor retningen ledelse, organisasjon og strategi som er en del av økonomi og administrasjon studiet. Det er brukt mye tid på denne oppgaven og den har vært noe krevende, samtidig som den har vært spennende og interessant. I begynnelsen virket oppgaven som et høyt fjell som skulle bestiges, men med god hjelp og en dose tålmodighet føler vi nå at toppen er nådd.

I denne anledningen vil vi rette en stor takk til Marit Brathole, daglig leder ved Forandringshuset, som har bidratt med mye av den informasjonen vi behøvde til oppgaven. Vi vil takke henne for at hun tok imot oss med åpne armer og fikk oss til å føle oss hjertelig velkommen til Forandringshuset. Samtidig ønsker vi å takke våre informanter som tok seg tid til å bli intervjuet, selv med et hektisk tidsskjema. Vi ønsker også å takke vår veileder Lise Langåker for god hjelp og veiledning under hele prosessen. Vi har fått mange gode tips og konstruktive tilbakemeldinger som har hjulpet oss til å ferdigstille oppgaven.

Til slutt ønsker vi å takke våre familier som har levd med oss i denne prosessen og hatt tålmodighet med hektiske dager og rotete stuebord. Samtidig må vi takke alle som har satt av tid til å hjelpe oss med korrekturlesing. Vi vil takke hverandre for et godt samarbeid med mange diskusjoner, frustrasjoner og alles synspunkt som har bidratt til det endelige resultatet.

Haugesund, 9. Mai 2017

Tarik Hasnaoui

Tonje Stautland

Svanhild Aslaug Elena Hansen-Ureta

Sammendrag

Vi har i denne oppgaven fordypet oss i Forandringshuset og deres arbeid med integrering av flyktninger. Huset er et pilotprosjekt i regi av KFUK-KFUM som retter fokus på integrering gjennom forskjellige aktiviteter. Vi ønsket å undersøke om en frivillig organisasjon kan være med på å hjelpe flyktninger til å integreres i samfunnet. Samtidig ønsket vi å finne ut om faktorer som frivillighet, sosialisering og kommunikasjon kan være med på å gjøre prosessen enklere for flyktninger. Disse spørsmålene ledet oss til problemstillingen: *“Hvilken påvirkning har en frivillig organisasjon på integrering av flyktninger?”* Dette er et aktuelt tema, da Europa i 2015 opplevde en kraftig flyktningstrøm.

Vi valgte å gjennomføre intervjuer og observasjoner for å samle inn nødvendig informasjon til oppgaven. På grunn av jevnlig kontakt med Forandringshuset, resulterte dette i tilstrekkelig med data. Med utgangspunkt dataen vi har samlet inn og teorien, kom vi frem til at de frivillige spiller en viktig rolle i flyktningers integreringsprosess. Huset bidrar også til at flyktninger har et sted hvor de kan danne seg nettverk, samt en plass hvor de kan få praktisert det norske språket.

Selv om vi kom frem til at den frivillige organisasjonen har en påvirkning på flyktningers integrering, står de ikke alene i denne prosessen.

Abstract

In this research we have immersed ourselves in the Forandringshuset and their work on integration of refugees. Forandringshuset is a pilot project under the auspices of the KFUK-KFUM focusing on integration through various activities. We wanted to look into whether a voluntary organization could help refugees to integrate into society. At the same time we wanted to find out whether factors like volunteering, socialization and communication can help make the process easier for refugees. These questions led us to the problem statement: *“What influence does a voluntary organization have on the integration of refugees?”* This was a major issue when Europe experienced a strong refugee stream in 2015.

We chose to conduct interviews and observations to collect informations for our research. Our constant communication with Forandringshuset, resulted in sufficient data. Based on the datas we collected, we found out that volunteers play an important role in refugee integration process. Forandringshuset also helps refugees by providing them a place where they can form networks and practice the Norwegian language.

We found out that the voluntary organization has an impact on refugees integration, but they do not stand alone in this process.

Innholdsfortegnelse

Forord.....	I
Sammendrag.....	II
Abstract.....	III
Figurliste.....	VI
1.0 INNLEDNING.....	1
1.1 Tema.....	1
1.1.1 Problemstilling.....	2
1.1.2 Hva er en flyktning?.....	2
1.1.3 Integreringsprosessen fra asylmottak til arbeidsliv.....	3
1.2 KFUK-KFUM.....	4
1.2.1 Forandringshuset.....	5
2.0 TEORI.....	7
2.1 Valg av teori.....	7
2.2 Frivillighet.....	7
2.2.1 Hva kjennetegner en frivillig organisasjon.....	7
2.2.2 Alder, kjønn og utdanning til de frivillige.....	8
2.2.3 Hva er drivkraften til de frivillige?.....	8
2.3 Sosialisering.....	9
2.3.1 Sosialiseringprosessen.....	10
2.3.2 Hva er en gruppe?.....	12
2.4 Kommunikasjon.....	13
2.4.1 Kommunikasjonsbarriere med hensyn til flyktninger og språk.....	14
2.4.2 Ikke- verbal kommunikasjon.....	15
3.0 METODE.....	17
3.1 Valg av metode.....	17
3.2 Datainnsamling.....	18
3.2.1 Litteratursøk.....	18
3.3 Kvalitative intervjuer.....	18
3.3.1 Semistrukturerte intervjuer.....	19
3.4 Observasjon.....	20
3.4.1 Vår observasjon.....	20
3.4.2 Refleksjon i etterkant av observasjonene.....	21

3.5 Utvalg.....	21
3.6 Intervjuguide.....	22
3.6.1 Gjennomføring av intervjuene.....	23
3.6.2 Transkripsjon.....	24
3.7 Strukturering av funn.....	24
3.8 Metodens svakhet.....	24
4.0 PESENTASJON AV DATA.....	26
4.1 Frivillighet.....	26
4.2 Sosialisering.....	28
4.3 Kommunikasjon.....	31
5.0 ANALYSE /DRØFTING.....	34
5.1 Frivillighet.....	34
5.1.1 Hvem er de frivillige?.....	35
5.1.2 Alder, kjønn og utdanning/yrke.....	36
5.1.3 Hva kan de frivillige og flyktningene lære av hverandre?.....	37
5.1.4 Oppsummering av frivillighet.....	37
5.2 Sosialisering.....	38
5.2.1 Ferdigheter, kunnskap og åpenhet.....	38
5.2.2 Viktigheten av en sosialiseringsarena og sosialiseringsagenter.....	39
5.2.3 Betydningen av en gruppe.....	41
5.2.4 Oppsummering av sosialisering.....	42
5.3 Kommunikasjon.....	43
5.3.1 Kommunikasjon og kommunikasjonsprosessen.....	43
5.3.2 Kommunikasjonsbarrierer i forhold til flyktninger og språk.....	44
5.3.3 Ikke- verbal kommunikasjon.....	46
5.3.4 Oppsummering av kommunikasjon.....	47
6.0 KONKLUSJON.....	48
6.1 Videre forskning.....	49
LITTERATURLISTE.....	50
Bilde.....	52
Vedlegg 1: Intervjuguide frivillig informanter.....	A
Vedlegg 2: Intervjuguide flyktning informanter.....	C
Vedlegg 3: Forandringshuset informasjon.....	E
Vedlegg 4: Bli medlem/Bli frivillig.....	F

Figurliste

Figur 1: Aktører som påvirker individer i primær og sekundærsosialiseringen.....	10
Figur 2: Kommunikasjonsprosessen.....	13

1.0 INNLEDNING

1.1 Tema

Vi ønsket å skrive om flyktninger og hvordan de integreres/inkluderes i samfunnet.

Bakgrunnen for at vi ønsket å fordype oss i dette temaet var fordi 2/3 i bachelorgruppen har en flerkulturell bakgrunn, som Marokko og Chile. Den tredje personen kommer fra et lite sted i Norge (Bømlo) og synes det var et spennende tema. Samtidig er dette et tema som alle i gruppen engasjerer seg i og har en interesse for. Forhåpentligvis vil denne oppgaven være med på å belyse noen av sidene ved integrering av flyktninger. Utgangspunktet for oppgaven er prosjektet “Forandringshuset” og hvordan de arbeider med integrering.

Det har i løpet av de siste årene vært mye snakk om flyktninger og om hvordan integrere flyktninger på best mulig måte i media-Norge. Det som gjør dette til et dagsaktuelt tema, er konfliktene som har oppstått i Midtøsten. Disse konfliktene har vært med på å skape den store flyktningkrisen i 2015, som har bidratt til økt tilstrømming av flyktninger og asylsøkere til Europa. Ifølge FN var det ved inngangen av 2016, 21,3 millioner mennesker på flukt fra sitt eget hjemland og 40,8 millioner mennesker som er internt fordrevet (FN, 2016). Som andre land i Europa, hadde Norge i 2015 en kraftig økning av antall registrerte asylsøkere. I Norske asylmottak var det i desember 2015 registrert 30 183 asylsøkere (UDI, 2015). Ved utgangen av desember 2016 var antall registrerte asylsøkere redusert til 13 704 (UDI, 2016).

Denne oppgaven tar for seg integrering og hvordan man som en frivillig organisasjon kan bidra. Integrering er et vidt begrep, og det kan være vanskelig å sette ord på hva integrering egentlig er. Ifølge regjeringen sine nettsider er hovedmålet for integreringspolitikken at “innvanderne og barna deres skal få bruke ressursene sine og bidra til fellesskapet. Nøkkelen til integrering i det norske samfunnet ligger i å delta i arbeidslivet og ha gode norskkunnskaper” (IMDi, 2016). Med andre ord betyr integrering å få flyktninger til å delta i det norske samfunnet, samtidig skal de ikke miste sin kulturelle eller etniske identitet. Vi kan sammenligne integrering og assimilering for å få en klarere forståelse. Assimilering forstås ofte som en form for integrering. Ifølge store norske leksikon er definisjonen på assimilering “en minoritetspolitikk en stat eller regjering fører overfor en språklig eller kulturell minoritet eller innvandret gruppe for å gjøre den mest mulig lik majoritetsbefolkningen” (Wæhle, 2014). Fører man en integreringspolitikk med fokus på assimilering, er dette en enveisprosess. Man ønsker at flyktninger skal legge bort sin kulturelle bakgrunn og være mest mulig lik nordmenn i klær, kultur, tro, osv.

1.1.1 Problemstilling

Som nevnt tidligere, vil denne oppgaven fokusere på “Forandringshuset” og deres arbeid med integrering. Forandringshuset er et pilotprosjekt og er en del av nettverket KFUK-KFUM (Kristelig forening for unge kvinner og kristelig forening for unge menn). Fokuset til Forandringshuset er å tilrettelegge ulike aktiviteter for barn, unge og familier uavhengig av etnisk bakgrunn. Siden Forandringshuset er en frivillig organisasjon og drives hovedsakelig av frivillige, ledet dette til problemstillingen vår: *”Hvilken påvirkning har en frivillig organisasjon på integrering av flyktninger?”* Integrering som problemstilling kan være veldig bred og åpen, men i denne oppgaven skal vi se på integrering i forhold til frivillighet, sosialisering og kommunikasjon, da det er noe vi ser på som viktige faktorer i integreringsprosessen. Innenfor frivillighet retter vi fokuset mot de frivilliges arbeid og deres engasjement for å hjelpe. Når vi skriver om sosialisering i denne oppgaven handler det om hvordan vi som mennesker kan tilpasse oss det samfunnet vi lever i og hvordan vi tilegner oss ferdigheter og tilpasser vår atferd i et samfunn (Bauman & May, 2004). Kombinasjonen av sosialisering og kommunikasjon er viktig da flyktninger kan ha bruk for et sted hvor de kan sosialisere seg samt kommunisere med andre mennesker. Dette kan være viktig for deres trivsel, tilhørighet og språkutvikling.

1.1.2 Hva er en flyktning?

Ifølge FN defineres en flyktning som ”en person som har flyktet fra sitt hjemland og med dette frykter for forfølgelse på grunn av rase, religion, nasjonalitet, politisk oppfatning eller tilhørighet til en bestemt sosial gruppe” (FN, 2016). Hvert enkelt land har ansvar for å beskytte sine borgere mot forfølgelse eller vold, men det er mange som ikke klarer å gi denne beskyttelsen til sine borgere. Årsaken til dette kan være at staten i seg selv ikke er i stand til å beskytte, eller at det er staten som begår overgrep mot sine egne borgere. Mennesker som har opplevd å ikke få den beskyttelsen de har krav på i sitt hjemland, har da rett til å be om beskyttelse i et annet internasjonalt land (FN, 2016). En person regnes ikke som en flyktning før de har krysset sine landegrensene, det vil si at mennesker som er på flukt internt i sitt eget hjemland, anses ikke som flyktning, men har status som internt fordrevet.

Flyktningkonvensjonen fra 1951 er et viktig regelverk for mennesker med behov for beskyttelse. Flyktningkonvensjonens hovedformål er å vurdere hvem som anses som flyktninger, hvem som har rett til beskyttelse og hvilke rettigheter en flyktning har. Dette regelverket gjelder for de aller fleste land, men med noen unntak som Syria, Libya, Irak etc., da de ikke har skrevet under avtalen. Flyktninger har også rett til å få dekket sine

grunnleggende menneskerettigheter, som rett til arbeid, utdanning, religionsfrihet og bevegelsesfrihet (FN, 2016). Norge har skrevet under på flyktningkonvensjonen og har ansvar for at flyktninger som har fått avslag på sin søknad om asyl i Norge, returneres trygt hjem uten å bli forfulgt. Flyktninger har retten til å ikke bli sendt tilbake til et land der de frykter for forfølgelse (FN, 2016).

1.1.3 Integreringsprosessen fra asylmottak til arbeidsliv

For flyktninger som ankommer Norge, vil deres første bosted være på et asylmottak. Etter en viss tid vil noen oppleve å få opphold eller avslag på sin søknad om å få bli i Norge. For de som har fått opphold, vil det neste steget være å bosette seg i en kommune. Med statlig tilskudd, er det kommunenes ansvar å bosette og integrere flyktningene (IMDi, 2016).

Kommunene blir oppfordret av Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) til å ta imot et visst antall flyktninger hvert år. Når det gjelder fordelingen og antall flyktninger som skal bosettes, blir tallet basert på et fremtidig bosettingsbehov i de enkelte kommunene. Familier og enslige mindreårige prioriteres raskere for bosetting. For enkeltpersoner som skal bosettes, sender Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) ut forespørsel til kommunene om å ta imot konkrete personer (IMDi, 2016).

Når bosettingen er på plass, starter prosessen med opplæring og utdanning. Flyktninger som har fått innvilget opphold i Norge, få da rett til forskjellige typer opplæring og utdanningsprogram i kommunene de flytter til (IMDi, u.å). Det finnes to typer for opplæringsprogrammer:

- **Introduksjonsprogram**
- **Opplæring i Norsk og samfunnskunnskap**

Introduksjonsprogrammet skal gi flyktninger en innføring i grunnleggende ferdigheter i norsk, grunnleggende innsikt i det norske samfunnet og en forberedelse til utdanning og arbeid (Regjeringa, 2016). Varigheten til programmet ligger på to år, med mulighet til forkortelse eller forlengelse ved behov. I løpet av de to årene skal programmet følge en vanlig arbeidsuke på 37,5 timer per uke (IMDi, 2016).

Den andre typen opplæringsprogram er opplæring i Norsk og samfunnskunnskap, også kalt voksenopplæring (IMDi, 2016). I tillegg til at kommunen har ansvar for å tilby et opplæringsprogram har de også ansvar for å lage en individuell plan til hver bruker. Denne planen skal formes sammen med brukeren, med tanke på deres bakgrunn, kompetanse,

forutsetninger, livssituasjon og livet videre i Norge. Innholdsmessig skal den individuelle planen angi nivå på opplæringen og hvilke mål (nivå på språk, skriving ol.) som er satt. Vi skal ikke se på integrering som en helhetlig prosess, men ta for oss deler av integreringsprosessen, som omhandler frivillighet, sosialisering og kommunikasjon hos flyktninger. Disse faktorene mener vi er viktige innenfor integreringsprosessen.

1.2 KFUK- KFUM

Norges KFUK-KFUM er en kristen barne- og ungdomsorganisasjon (KFUK-KFUM, 2015). KFUK- KFUM står for kristelig forening for unge kvinner og kristelig forening for unge menn og er en del av YWCA (Young Women's Christian Association), og YMCA (Young Men's Christian Association). Formålet til organisasjonen er å "utvikle og ta ansvar for hele mennesket med ånd, sjel og kropp" (Glad, 2016).

KFUK-KFUM har et ønske om å bli en ledende barne- og ungdomsorganisasjon innen 2025, hvor hovedmålet er å møte unge menneskers behov (KFUK-KFUM, 2015). I dag finnes det 537 KFUK-KFUM grupper over hele landet og hvert år arrangeres det 80 leirer, festivaler og nattcuper regionalt og nasjonalt. Ønske med arrangementene er å kunne tilby barn og unge et miljø hvor de kan ha det gøy sammen, få mulighet til å utvikle seg og oppleve mestring i et miljø der alle kan være med (KFUK-KFUM, 2015). Deres ønske er å bidra til å utvikle menneskenes identitet og deres kristne tro. Troen deres uttrykkes ikke bare gjennom en uttalelse, men også gjennom sosialt engasjement, frivillig arbeid og nestekjærlighet.

KFUK-KFUM jobber aktivt for å fremme temaer om fysisk, sosial og mental helse (KFUK-KFUM, 2015). De har gjennom sin langtidsstrategi et ønske om å rette fokus på utfordringene mange unge sliter med. Som medlem av verdens største ungdomsbevegelse, World Alliance of YMCAs og World YWCA, verdens største kvinnenettverk, er de med på en "verdensbevegelse" som har et mål om å utvikle og fremme likhet, rettferdighet, frihet og fred i verden (KFUK-KFUM, 2015). Inkluderingsarbeidet som KFUK-KFUM står for er Forandringshuset på Grønland og Forandringshuset i Haugesund som tilbyr ulike aktiviteter.

1.2.1 Forandringshuset

Forandringshuset er et pilotprosjekt i regi av Norges KFUK-KFUM. I 2015 fikk prosjektet en toårig støtte fra kulturdepartementet på 1,5 millioner kroner¹. Huset er et åpent tilbud for alle, uavhengig av kultur eller religion. Tiltaket omfatter blant annet tilrettelegging for at barn og unge kan delta i organiserte fritidsaktiviteter, uavhengig av deres økonomiske situasjon (Hellerdal, 2016). Forandringshuset er et livssynsåpent fellesskap med fokus på norsk matkultur og aktiviteter for barn, unge og familier. Målet til Forandringshuset er “å skape nye møteplasser og aktiviteter som bygger inkluderende fellesskap og utvikle og implementere nye programmer og verktøy som fremmer fysisk, sosial og mental helse for unge mennesker” (Hellerdal, 2016). Målgruppen er primært barn og unge, med særlig vekt på flyktninger som er involvert i kommunens introduksjonsprogram.

I januar 2016 startet Forandringshuset sammen med Flyktninghjelpen språkpraksisplassene (Hellerdal, 2016). Flyktningene skulle sammen med en frivillig husmor og en kokk lage norsk mat. Poenget med å lage norsk mat er å lære flyktningene om den norske matkulturen, slik at de har mulighet til å implementere dette i sin hverdag. Språkpraksisplassene skal hjelpe flyktningene å lære om det norske arbeidslivet. Noen har aldri vært i arbeid før, mens andre har jobbet hele livet, men i et annet land. Her lærer de om de grunnleggende trekkene ved det norske arbeidslivet som å møte presist, hvordan man skal forholde seg til sjefen og gi beskjed dersom man er syk. Målet til Flyktninghjelpen er å få 60% av flyktningene ut i arbeidslivet eller at de skaffer seg en utdanning² og Forandringshuset er en god bidragsyter til å nå dette målet.

På åpningsdagen kom det rundt 120 personer og i gjennomsnitt er det ca. 85 personer som kommer hver gang. Til sammen har det vært 3000 besøkende/brukere i 2016. Målet til KFUK-KFUM er at i løpet av 2020 skal det være ti Forandringshus i Norge og 3000 medlemmer³. Det er flere aktiviteter som forekommer på Forandringshuset. Leksehjelp har vært et stort behov og her får flyktningene hjelp av frivillige. De har også en gymsal som brukes til fysisk aktivitet. I tillegg har de startet opp en “sportscafé” som er et rusfritt tilbud i helgene, der man kan komme å se sport og spise pizza. Det er ingen begrensninger for hvilke

¹Marit Brathole, Daglig leder for Forandringshuset Haugesund, Norges KFUK-KFUM. Samtale 11.11.16

²Margot Brathole, Integreringsveileder ved flyktninghjelpen Haugesund kommune. Samtale 17.01.17

³Øivind Landmark, Leder for Norges KFUK-KFUMs etablering av Forandringshus i Norge. Samtale 17.01.17

aktiviteter som skjer på huset og så lenge det er etterspørsel etter noe prøver Forandringshuset å få dette til.

Forandringshuset er en frivillig organisasjon og drives i hovedsak av frivillige. I dag er det rundt 40 frivillige, men det varierer hvor mange som kommer hver gang. I gjennomsnitt ligger de på rundt 15 frivillige (Ottesen, 2016). Forandringshuset har flere samarbeidspartnere som bidrar på forskjellige nivåer. Det er et tett samarbeid med tidligere, NAV Team flyktning, som nå heter Haugesund kommune Flyktninghjelpen. Forandringshuset samarbeider også med Haugesund og omegn Soroptimistklubb som bidrar med frivillige til ulike aktiviteter. Haugesund og omegn Soroptimistklubb er en partipolitisk og religiøs nøytral organisasjon for yrkesaktive kvinner (Haugesund.Soroptimistnorway, u.å.). Samtidig som menigheter i Den Norske Kirke også støtter tiltaket med frivillige.

2.0 TEORI

2.1 Valg av teori

I dette kapitlet vil vi presentere teoriene som blir brukt i analysen. Vi har valgt å dele teorien inn i tre hoveddeler: frivillighet, sosialisering og kommunikasjon som er relevant for flyktingenes integrering. Det å skrive om frivillighet er relevant for oss, da vi tar for oss en frivillig organisasjon, som i hovedsak drives og styres av frivillige. Vi mener også det er viktig å ta med teori om sosialisering, da dette er en viktig del i flyktingenes sosiale interaksjon med andre mennesker. I den siste delen vil vi se på kommunikasjon, som spiller en stor rolle i deres utvikling av språk og hvordan kommunikasjon kan virke som et hjelpemiddel på sosialiseringprosessen.

2.2 Frivillighet

”Frivillig innsats er en felles betegnelse for alle type bidrag som blir gitt av fri vilje og som kommer individer eller grupper til gode” (Wollebæk, Selle & Lorentzen, 2000, s. 34).

Frivillig innsats kan deles inn i to kategorier av bidrag, nemlig *frivillig bidrag* og *frivillig arbeid* (Wollebæk et al., 2000). Det som kjennetegner frivillig bidrag er at de er medlemmer av organisasjonen, samt utfører ulønnet arbeid. Med medlemskap vil det si at den frivillige er formelt tilknyttet til den frivillige organisasjonen. Som medlem innebærer det at de frivillige må betale en medlemskontingent. Selv om en frivillig betaler en medlemskontingent kan man velge å opptre aktiv eller passiv i organisasjonen (Wollebæk et al., 2000). Frivillig arbeid er ulønnet arbeid som en frivillig utfører i regi av organisasjonen. Eksempler på frivillig arbeid er administrativt arbeid, transport, dugnad, innsamling og omsorgsarbeid (Wollebæk et al., 2000).

2.2.1 Hva kjennetegner en frivillig organisasjon

Frivillighet Norge definerer ”en frivillig organisasjon som en sammenslutning av mennesker eller virksomheter som driver frivillig virke på ikke- fortjenestebasert og ikke offentlig basis” (Frivillighet Norge, u.å.).

I Norge er de fleste frivillige organisasjoner medlemsbaserte foreninger, men det finnes også et stort antall organiserte stiftelser som ikke er medlemsbasert. Vi forbinder ofte en frivillig organisasjon med at mennesker eller virksomheten tilbyr gaver/innsamlede midler eller frivillig tidsbruk, som ikke har et kommersielt formål. Formålene til organisasjonene kan være mange, men mye frivillig arbeid foregår innenfor politiske organisasjoner, religiøst

arbeid, humanitære hjelpeorganisasjoner og ulike interesseorganisasjoner som driver med frivillig arbeid innenfor idrett, kultur, miljøvern, sosiale og humanitært arbeid (Wollebæk et al., 2000). En frivillig organisasjon er av mange sett på som viktige sosialiseringsarenaer. Det sies at frivillig organisasjoner skaper en sosial integrasjon som er avgjørende for sosial stabilitet og velfungerende demokrati (Wollebæk et al., 2000). Med dette kan det sies at de frivillige har en viktig rolle i dagens samfunn, og at deres arbeid har innflytelse på andre mennesker. I denne oppgaven skal vi ta for oss frivillighet, der formålet er å drive frivillig arbeid innenfor en interesseorganisasjon. Her vil den frivillige organisasjonen, sammen med de frivillige, bidra på sin måte med å integrere flyktninger.

2.2.2 Alder, kjønn og utdanning til de frivillige

Ifølge en undersøkelse som Wisløff & Kvaløy (2016) har utført for Frivillighet Norge, kom det frem at 40% av de frivillige, opplevde at det å delta i frivillig arbeid ga dem en følelse av å gjøre noe viktig. Like under med 37% svarte de frivillige at det å være frivillig ga dem gode opplevelser, mens 18% svarte at frivillig arbeid førte til et bedre kjennskap til lokalmiljøet (Wisløff & Kvaløy, 2016). Så hvem står bak disse tallene? Blant dem som gjør frivillig arbeid er det en stor andel foreldre, pensjonister og ungdom (15-18), mens arbeidsledige og enkeltpersoner utgjør en mindre andel frivillige. Økonomi og utdanning spiller også en rolle.

To grupper av frivillige er spesielt interessante, frivillige som kun har fullført grunnskole og frivillige som har universitetsutdanning over fire år. Disse gruppene av frivillige representerer 71% av de som gjør frivillig arbeid i Norge. Frivillige med fagutdanning utfører bare 51% av det frivillige arbeidet her i landet (Wisløff & Kvaløy, 2016). Wisløff og Kvaløy (2016) nevner ikke kjønn som en faktor i sin undersøkelse. På grunn av dette velger vi å trekke inn Wollebæk sin undersøkelse som sier noe om hvem som utgjør eller er aktiv frivillig ut ifra kjønn. Det kom frem i deres undersøkelse at menn utgjorde 41% av all frivillig arbeid, mens kvinner er mindre aktiv med 34% (Wollebæk et al., 2015).

2.2.3 Hva er drivkraften til de frivillige?

Frivillighet har for mange en egenverdi. Det å føle at du har gjort noe viktig og arbeidet du har lagt til grunn betyr noe for andre mennesker er en god opplevelse for mange frivillige. Det frivillige arbeidet en gjør kommer fra hjertet og vi blir motivert av faktorer som personlig vekst, selve arbeidet og ansvar. Drivkraften for frivillighet kan variere ut ifra hvilken livsfase man befinner seg i. Unge oppgir ofte begrunnelser som læring- og arbeidsmarked, sosiale og det å føle seg betydningsfull. De eldre oppgir to av disse begrunnelsene som det å være sosial

og føle seg betydningsfull (Wollebæk, Sætrang & Fladmoe, 2015). Det blir fokusert på fem begrunnelser for frivillighet ifølge Wollebæk et al. (2015):

1. Selvaktelse- muligheter til å utvikle seg og styrke selvbildet
2. Arbeidsmarked- oppnå karriererelaterte erfaringer
3. Sosialt- styrke sosiale relasjoner
4. Læring- lære mer om verden
5. Verdi- ønske om å handle i tråd med viktige overbevisninger, f.eks. humanitære verdier.

I undersøkelsen til Wollebæk et al. (2015) sammenlignet de data fra 1998 til 2014 om hvor viktig de frivillige synes de ulike begrunnelsene er og hvordan dette har endret seg over tid. Totalt sett er det to begrunnelser som har hatt en betydelig økning blant de frivillige. Det kom frem av undersøkelsen at selvaktelse og arbeidsmarkeds- begrunnelser hadde økt. Ifølge Wollebæk et al. (2015) kan man tolke endringene av begrunnelse for å drive frivillig arbeid, med at individuelle motiver har blitt viktigere for hvordan man forstår og begrunner frivillig arbeid. Videre i undersøkelsen kommer det frem at sammenhengen mellom hva som driver de frivillige og tilfredshet med arbeidet, får de frivillige til å komme tilbake. Her kommer det frem at muligheten til å være sammen med venner/bekjente er en av de viktigste grunnene til at de frivillige velger å komme tilbake. To andre årsaker som stiller sterkt, er å gjøre noe konkret for en god sak samt lære om nye og interessante ting (Wollebæk et al., 2015).

2.3 Sosialisering

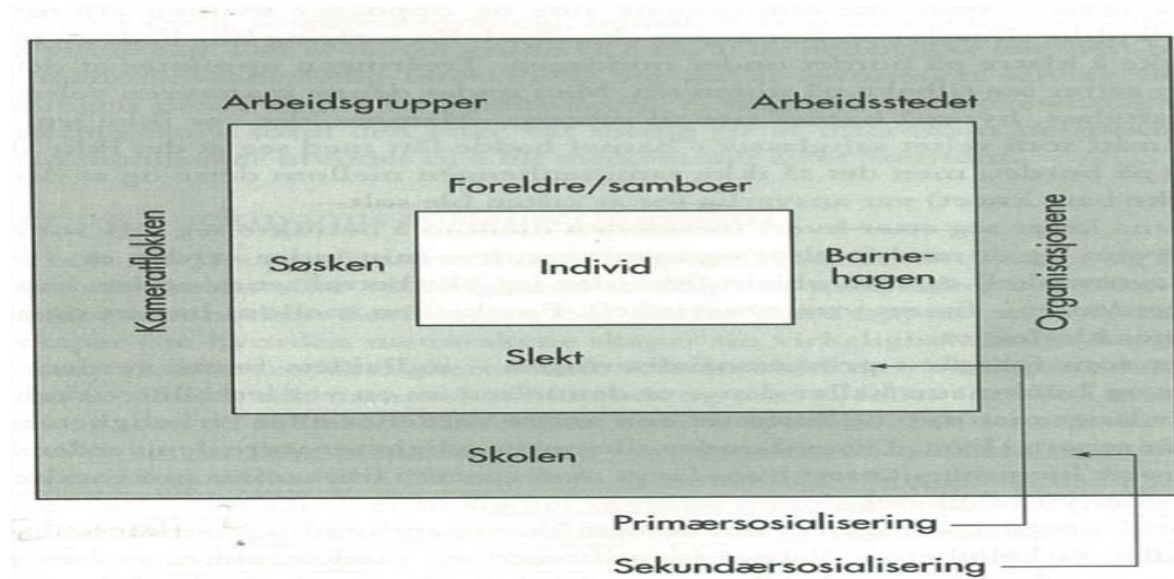
Sosialisering handler om hvordan vi som mennesker former oss selv og våre instinkter hvor vi undertrykkes eller ikke undertrykkes (Bauman & May, 2004). Vi sosialiseres eller “forvandles slik at vi blir i stand til å leve i et samfunn” (Bauman & May, 2004, s. 36). Sosialisering handler om at vi som mennesker tilegner oss ferdigheter som vi trenger for å tilpasse vår atferd, slik at vi blir kvalifisert til å leve og handle i en gruppe. Det er også viktig å tilegne seg sosiale ferdigheter, som vil si “en lært sosial atferd som gjør det mulig for en person å samhandle positivt med andre” (Ertesvåg, 2014). For et menneske skal kunne tilegne og tilpasse seg en gruppe eller samfunnet generelt, er det viktig at det finnes sosialiseringsarenaer. En definerer sosialiseringsarena som ”de fysiske plassene der sosialisering foregår” (Kvello, 2012, s. 29). Eksempler på sosialiseringsarenaer kan være familie, skole, vennegjeng, fritidsaktiviteter og andre møteplasser. Det er også viktig at det

finnes ”sosialiseringsagenter”, personer som påvirker eller medvirker i en sosialiseringsprosess (Kvello, 2012).

I sosialiseringen snakker en om at man bør kunne være åpen og omgjengelig for at et individ skal kunne sosialiseres på en best mulig måte. Kaufmann & Kaufmann (2013) skriver om åpenhet, som vil si at en person er tolerant og åpen for mange/nye inntrykk og for det ukjente. Samtidig som at en er åpen, er det også viktig at en er omgjengelig. Omgjengelig vil si at en kommer overens med andre mennesker (Kaufmann & Kaufmann, 2013).

2.3.1 Sosialiseringprosessen

Som mennesker er vi ikke født som et medlem av et samfunn eller en gruppe, men vi har et behov for å tilhøre en av dem. Ved å gå gjennom en sosialiseringsprosess, vil et individ lykkes med å bli et medlem av et samfunn eller en gruppe. Sosiologene Peter Berger og Thomas Luckmann snakker om to begreper innenfor sosialisering, *primær* og *sekundærsosialisering* (Svabø, Bergland & Hæreid, 2000).



⁴Figur 1: Aktører som påvirker individer i primær og sekundærsosialiseringen.

Begrepet primær, handler om hvilke primære (første) behov et individ har i sosialiseringen og i en gruppe. Primærsosialisering, er den sosialiseringen et individ får gjennom oppdragelsen. Her tilegner individet seg kunnskap og ferdigheter fra foreldre, søsken og annen nær slekt. En bruker også ordet primærgruppe i en sosialiseringsprosess. Det som kjennetegner en primærgruppe, er en liten gruppe et individ har nære, varme og personlige bånd til, som

⁴ Side 198, Sosiologi og sosialantropologi for helsearbeidere, 2 utgave 2000, Gyldendal, Anna Svabø, Ådel Bergland & Jorunn Hæreid.

familie (Kaufmann & Kaufmann, 2013). I primærsosialiseringen vil et individ lære seg generelle samfunnsroller, kjønnsroller, foreldreroller og barneroller, som et individ møter i en primærgruppe (Svabø et al., 2000). For at et individ skal kunne tilpasse seg et annet samfunn eller gruppe, er det viktig at primærsosialiseringen er god fra starten av. Uavhengig av hvor man velge å bosette seg, vil man alltid ha med seg det man har lært i den første fasen. Denne lærdommen spiller en viktig rolle i den neste sosialiseringsfasen, nemlig sekundærsosialisering (Svabø et al., 2000).

Neste steg i en sosialiseringsprosess er sekundærsosialiseringen. Den kunnskapen og ferdighetene individet tilegner seg i denne fasen, vil komme i tillegg til det som er lært i primærsosialiseringen. Sekundærsosialisering er ifølge Berger og Luckmann en prosess som er nødvendig for at et individ skal kunne tilegne seg viten utover primærsosialisering (Svabø et al., 2000). Et individ i sekundærsosialiseringen, vil tilegne kunnskap og ferdigheter fra andre individer i samfunnet, såkalt ”sosialiseringssagenter”. En snakker også her om en sekundærgruppe. Sekundærgruppen kjennetegnes ved at den er større, formell, og saksorientert gruppe (Kaufmann & Kaufmann, 2013). Typiske sekundærgrupper er arbeidsgrupper innenfor en organisasjon eller en bedrift, men det kan også være ulike interessent organisasjoner som sportsklubber, vennegjenger og foreninger. Som flyktning er den sekundære sosialiseringen viktig i deres integrering. Den frivillige organisasjonen vi skal ta for oss fungerer som en sosialiseringsarena og som en sekundærgruppe for flyktningene. I den frivillige organisasjonen er det de frivillige som opptre som “sosialiseringssagenter”. Sammen med de frivillige har den frivillige organisasjonen flere funksjoner i form av gruppedannelse for flyktningene, som vi skal se nærmere på under.

Den første funksjonen er at flyktninger kan komme og danne eller bli en del av en ”vennegjeng” og denne vennegjengen kan bestå av flyktninger, frivillige eller andre. Som en del av en vennegjeng vil flyktningene kunne lære seg språket, kunnskap, normer og holdninger som en må forholde seg til i det norske samfunnet (Svabø et al., 2000). Normer vil si regler og forventninger på hvordan du skal oppføre deg i en gruppe eller i et samfunn (Tjora, 2015). Ifølge Tjora (2015) kan normer være formelle og uformelle. Formelle normer vil si nedskrevne lover, mens uformelle normer er uskrevne regler. Eksempler på formelle normer er Norges lover, mens uformelle kan være å reise seg for en eldre person på bussen. De uformelle normene kan variere fra miljø til miljø. En vennegjeng kan også bidra til å gi flyktningene en mulighet til å danne andre sosiale nettverk i det nærmiljøet de skal bo i.

Med andre ord vil det si at selv om de har dannet en vennegjeng, i eller ved hjelp av en frivillig organisasjon, er det viktig at de også skaper seg et sosialt nettverk utenfor organisasjonen.

En annen funksjon den frivillige organisasjonen kan bidra med er leksehjelp. Som en sosial arena for flyktninger, er det å kunne komme til et sted og få hjelp til å gjøre lekser er viktig. Selv om den frivillige organisasjonen ikke er en skole, kan den stille opp med frivillige som er kompetente nok til å hjelpe. Det å danne en arbeidsgruppe eller arbeid er den tredje funksjonen. Som alle andre samfunnsborgere, vil flyktingene før eller senere starte sin jobbkarriere. Gjennom praksis i den frivillige organisasjonen kan en flyktning kunne tilegne seg kunnskap og ferdigheter som man trenger for å skaffe seg arbeid. Praksisen hjelper dem også med normer og holdninger som finnes i det norske arbeidslivet. Eksempel på dette kan være at dersom en flyktning får jobb i en butikk, er det vanlig å smile til kunden. Det å kunne skaffe seg arbeidspraksis bidrar også til at flyktingene føler et samhold, tilhørighet og fellesskap.

2.3.2 Hva er en gruppe?

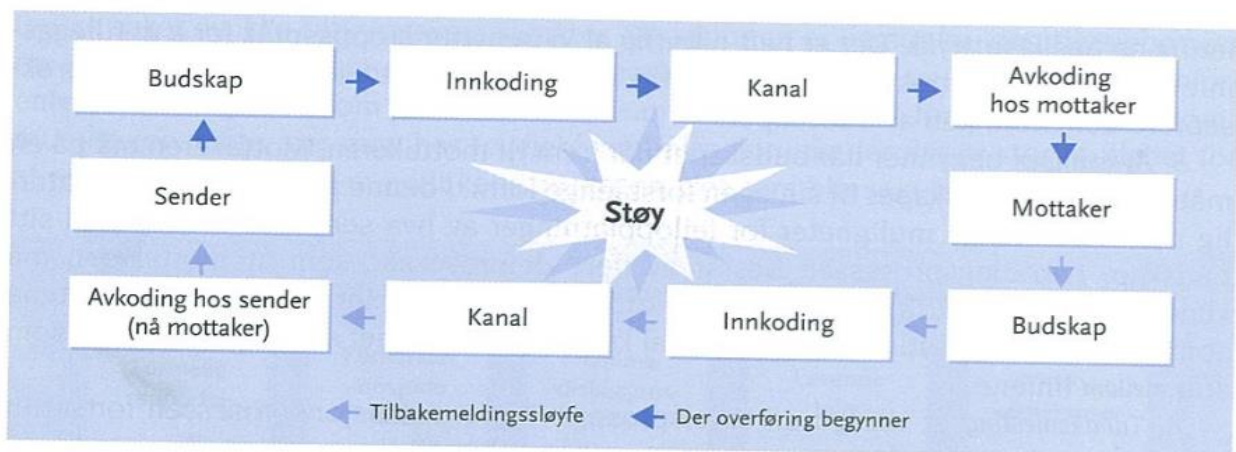
Kaufmann og Kaufmann beskriver en gruppe som “et antall individer som samspiller med hverandre, er psykologisk bevisst på hverandre og opplever seg som medlemmer av gruppen” (Kaufmann & Kaufmann, 2013, s. 235). Med andre ord er “vi” følelsen relativt viktig for å føle en tilhørighet til gruppen, samtidig som felles interesser kan være med på å styrke dette samholdet. Det er viktig å poengtere at en gruppe ikke er avhengig av bestemte personer. Noen kan komme og gå, medlemmer kan skiftes ut, nye ankommer, men gruppen vil likevel bestå (Kaufmann & Kaufmann, 2013). Ifølge Schiefloe (2011) er gruppedeltagelse viktig for sosialisering og for å tilegne seg kunnskaper om kultur. Gruppedeltagelse er også viktig for å bygge en trygghetsfølelse og for å ivareta sosiale behov.

Det er flere årsaker til at mennesker søker sammen i grupper. En av grunnene kan være behovet for sosial tilknytning. Sosiale tilknytninger kan føre til en trygghetsfølelse hos individet, noe som er viktig for selvbildet, funksjonsevne og velvære. Dersom man føler på stress og sterke påkjenninger, kan smågrupper fungere som en moderator og hjelpe mot dette (Kaufmann og Kaufmann, 2013). Det er de tette båndene som ofte oppstår i smågrupper som kan være til hjelp dersom man kommer opp i en vanskelig situasjon. Det er som regel lettere å knytte bånd med mennesker dersom gruppen ikke er så stor. For noen kan det å finne sin plass

i samfunnet oppleves som vanskelig. Ved å delta i en gruppe, kan man knytte tette bånd med mennesker man kanskje ikke hadde møtt utenfor gruppen.

2.4 Kommunikasjon

Å definere kommunikasjon kan være vanskelig, selv om dette er et ord man hører relativt ofte. Hva betyr det egentlig å kommunisere? En kan definere kommunikasjon som en “overføring eller utveksling av informasjon gjennom et felles symbolsystem” (Kaufmann & Kaufmann, 2013, s. 290). Enklere forklart vil kommunikasjon være en prosess der en sender et budskap til en mottaker, slik at mottakeren skal kunne forstå budskapet. For å få en bedre forståelse av kommunikasjon som en prosess vil vi ta utgangspunktet i figuren under og se nærmere på de ulike komponentene i modellen.



⁵Figur 2: Kommunikasjonsprosessen

I figur to ser vi modellen for hvordan kommunikasjonsprosessen fungerer (Kaufmann & Kaufmann, 2013). Prosessen starter med en sender (avsender) som har et budskap, og dette budskapet skal nå en mottaker. For å sende et budskap må avsenderen innkode (gjennom en kanal) det h* n ønsker å formidle i form av et tegn eller i form av verbal eller ikke verbal kommunikasjon. En kanal kan for eksempel være en e-post eller å snakke direkte med mottaker (Kaufmann & Kaufmann, 2013). Videre i modellen må mottaker avkode informasjonen fra avsender. Det å avkode vil si at mottaker må tolke budskapet for å danne en mening om hva avsender ønsker å formidle. Når budskapet er fremme, kommer det gjerne en respons fra mottaker. Denne prosessen går i en runddans, så lenge en har et budskap som en ønsker å formidle (Kaufmann & Kaufmann, 2013).

⁵Side 291, Psykologi i organisasjon og ledelse, 4 utg 2013, fagbokforlaget, Geir Kaufmann & Astrid Kaufmann

I prosessen kan det forekomme kommunikasjonsproblemer. Når en avsender skal utforme budskapet, kan det oppstå problemer. Typiske problemer kan være at en avsender velger ord og uttrykk som mottaker kan mistolke (Jacobsen & Thorsvik, 2013). Spesielt i en følelsesladet situasjon skal en være forsiktig med ordvalg, da budskapet kan være sårt for mottaker. For at vi skal kunne kommunisere på en effektiv måte er det viktig at avsender velger de riktige kanalene, i forhold til budskapet h*n ønsker å formidle. I tillegg er det viktig at avsender i forkant av å sende sitt budskap, tenker over hvordan mottaker vil oppfatte budskapet (Jacobsen & Thorsvik, 2013).

2.4.1 Kommunikasjonsbarrierer med hensyn til flyktninger og språk

I kommunikasjonsprosessen ovenfor ser vi en forenklet modell for hvordan kommunikasjon foregår mellom mennesker. Selv om modellen kan se enkel ut, finnes det fallgruver. Spesielt kan kommunikasjon med en flyktning være en utfordring da de ofte har varierende grad av norsk språkkunnskaper.

Edward T. Hall har funnet ut at for å kunne forstå et språk, er det viktig at de ikke- språklige aspektene i kommunikasjonen blir forstått av mottaker. Med ikke- språklige aspekter menes det ansiktsuttrykk, tonefall og fakter som bør kunne forstås av en flyktning, for at h*n skal kunne tolke budskapet i språket (Eriksen & Sajjad, 2015). Når en flyktning skal lære seg norsk, kan det være vanskelig å forstå budskapet i språket, da nordmenn ofte er uttrykksløse i ansiktet, sparsomme med ordvalg og snakker på en kort og presis måte. En kan dele språk inn i to deler ifølge Hall: *lavkontekst- språk* og *høykontekst- språk* (Eriksen & Sajjad, 2015). Lavkontekst-språk vil si at ordene i stor grad overfører budskapet. Høykontekst- språk vil si at det er konteksten – de fysiske omgivelsene, kjent bakgrunnskunnskap og ikke verbale uttrykk som formidler budskapet (Bøhn & Dypedahl, 2009). Ordet kontekst handler om de ytre kulturelle rammene som definerer hvordan en kommuniserer i fellesskapet (Eriksen & Sajjad, 2015). Enklere skrevet vil det si at kontekst handler om hvordan vi forstår eller tolker en hendelse, ord eller et budskap gjennom omgivelsene gjennom omgivelsene (Svennevig, 2016). Et eksempel kan være hvordan en tolker et godt arbeidsmiljø i en organisasjon.

Over alt eksponeres vi for både lavkontekst og høykontekst- kommunikasjon, da vi lever i en globalisert verden. Mennesker er forskjellige når det kommer til å lære og tilegne seg språk. For noen kan det å lære et nytt språk gå fort, mens for andre kan det ta lengre tid. Av og til trenger vi ikke språk til å forstå konteksten i det en ønsker å formidle (Bøhn & Dypedahl,

2009). En kan også forstå andre mennesker gjennom kroppsspråk. Som mennesker knytter vi sterke og gode relasjoner med våre nærmeste venner, noe som gjør at den personen i mange sammenhenger ikke behøver å si rett ut hva h*n mener. En kan bare gi et blikk eller et annet signal med kroppen, som gjør at vi klarer å tolke det den andre mener (Bøhn & Dypedahl, 2009). En kan se på hvilke land som har høykontekst- eller lavkontekst- kommunikasjon. Land som Japan, Kina, Hellas og Spania er land som kommuniserer med høykontekst-språk. I den andre enden finner vi land som Norge, Tyskland, Storbritannia og USA som kommuniserer med lavkontekst-språk (Bøhn & Dypedahl, 2009).

I Norge finnes det mange forskjellige dialekter. Dialekt vil si at det er ”varianter av et nasjonalspråk som tales av en del av innbyggerne og innenfor et mindre område i språksamfunn” (Gundersen, 2015). For flyktninger kan dialekter by på problemer i deres språkopplæring. Ifølge en nettartikkel som Holø (2013) har skrevet om dialekter, er dette noe som kan danne problemer for flyktninger. Årsaken kan være at språkopplæringen ikke har fokus på dialekt, samt lærere legger om sin egen dialekt for at dette ikke skal være et hinder for språkforståelsen til flyktningene (Holø, 2013).

2.4.2 Ikke- verbal kommunikasjon

Mye av menneskers kommunikasjon er basert på en ikke-verbal kommunikasjon. Med ikke-verbal kommunikasjon menes kommunikasjon som kommer frem når vi uttrykker våre følelser, holdninger og ideer gjennom kroppsspråket (Jacobsen & Thorsvik, 2013). Ikke-verbal kommunikasjon læres ofte i sosiale sammenhenger og fra tidlig barndom. Dersom det ikke er vanlig i din familie å klemme kjente når man møtes, vil dette være noe man sannsynligvis ikke tar med seg videre i livet (Bøhn & Dypedahl, 2009).

Det kan lett oppstå ulike misforståelser ved bruken av ikke-verbal kommunikasjon. Ifølge Bøhn og Dypedahl vil mange oppfatte nordmenn som uformelle i klesvalg, kroppsspråk og andre ting. Dette er noe nordmenn bør være klar over i møte med andre land og kulturer, for å lettere unngå misforståelser (Bøhn & Dypedahl, 2009). Det er mye kommunikasjon blant mennesker som består av ikke-verbale signaler som skal hjelpe til at man blir bedre forstått. Eksempler på dette kan være øyekontakt, stemmeleie, ansiktsuttrykk, fakter, kroppsholdning, påkledning, hårfrisyrer og hvordan vi plasserer oss i forhold til samtalepartneren (Bøhn & Dypedahl, 2009). Disse signalene kan også kombineres for å få frem et poeng. For eksempel kan man le og riste på skuldrene for å vise at noe var morsomt. Ikke-verbal kommunikasjon

skjer ofte uten at man tenker noe særlig over det.

En viktig del av ikke-verbal kommunikasjon er kroppsspråk. Kroppsspråk inneholder flere elementer, som hodebevegelser, ansiktsuttrykk og øyekontakt. Et eksempel på bruk av kroppsspråk kan være at man nikker for “ja”, mens man rister på hodet for “nei”. Dette er tilfellet i de fleste land, men i noen land kan det bety det motsatte (Bøhn & Dypedahl, 2009). Berøring er også en viktig del av ikke-verbal kommunikasjon og dette er noe som praktiseres forskjellig. I Thailand skal man for eksempel ikke ta en mann på hodet, da dette oppfattes som støtende. Typiske kontakt kulturer er Øst-Europa, Sør-Europa, Midtøsten og Latin-Amerika, mens i Skandinavia og Østasiatiske kulturer er mindre komfortable med kroppskontakt. Dermed kan søreuropeere, latinamerikanere og arabere virke innpåsletne og masete for noen, mens den Østasiatiske og skandinaviske kulturen kan virke reserverte (Bøhn & Dypedahl, 2009). Det er viktig å poengtere at formene for ikke-verbale kommunikasjon ikke er absolutte. De kulturelle aspektene endrer seg stadig og de forskjellige kommunikasjonsformene kan bety noe i dag, men ikke det samme om ti år (Bøhn & Dypedahl, 2009).

3.0 METODE

Hensikten med samfunnsvitenskapelig metode er å bidra til mer kunnskap om hvordan virkeligheten av vår verden ser ut, ved at vi går metodisk til verks. Når vi går metodisk til verks vil det si at vi samler inn, analyserer og tolker data. Ifølge Riley vil “Samfunnsvitenskapelig metode omfatte både organisering og tolkning av data som hjelper oss til å få en bedre forståelse av samfunnet” (Holme & Solvang, 1996, s. 14).

Når vi skal ta fatt på vår undersøkelse vil det basere seg på samfunnsvitenskapelig metode hvor det skilles mellom to tilnæringsmetoder, en kvalitativ- og en kvantitativ undersøkelse (Holme & Solvang, 1996). Forskjellen mellom de to tilnæringsmetodene er hvordan dataene blir samlet inn, analysert og tolket. Problemstillingen vår: *“Hvilken påvirkning har en frivillig organisasjon på integrering av flyktninger”* er en viktig faktor når det kommer til valg av tilnæringsmetode.

3.1 Valg av metode

Til denne oppgaven har vi valgt en kvalitativ tilnæringsmetode og observasjon for å samle inn råmaterialet. Med bakgrunn i problemstillingen, tilgjengelig ressurser og utvalg av informanter, mener vi at disse metodene er best egnet for å utforske det temaet vi skal ta for oss. Vår kunnskap om Forandringshuset og om frivillig arbeid var generelt minimale. Derfor vil det å se hvordan Forandringshuset opererer og hvilken påvirkning de har på flyktninger, være med på å øke vår kunnskap om dette emnet.

Vi har valgt å bruke kvalitative intervjuer og observasjon for å få et bredere bilde av hvordan Forandringshuset fungerer. Ved å ta i bruk kvantitativ spørreskjema, ville denne tilnæringsmetoden gitt oss noe av det samme råmaterialet vi trenger til oppgaven, men i form av statistikk og tall. Ved å ta i bruk en kvalitativ tilnærming gjennom å observere og intervju informantene, vil vi få en mer direkte kontakt med våre informanter og svarene deres vil være dypere og mer utfyllende. Dette vil hjelpe oss å tolke og bearbeide dataene bedre. Ordet informant er en felles betegnelse for de personene som har deltatt og bidratt med informasjon til vår undersøkelse (Holme & Solvang, 1996).

3.2 Datainnsamling

Til denne oppgaven vil dataene bli samlet inn ved hjelp av intervjuer og observasjon. Når det kommer til informantene vil vi intervjuer frivillige og flyktninger. Videre i dette kapitlet vil en kunne lese blant annet om kvalitative intervjuer, observasjon, utvalgsstørrelsen og intervjuguide.

3.2.1 Litteratursøk

Vi hadde et møte med daglig leder for Forandringshuset Haugesund og leder for KFUK-KFUMs etablering av Forandringshus i Norge. Dette førte til at vi fikk god informasjon om KFUK-KFUM og Forandringshuset Haugesund til innledningskapitlet. Før møtet med lederne, hadde vi lest og funnet litteratur som var relevant. Dette var teori vi ønsket å bruke til å skrive om temaet i oppgaven. Etter intervjuene av lederne fortsatte vi vår litteratursøk. Blant annet ble teori funnet, noe som hjalp oss videre med å avgrense og konkretisere temaet i oppgaven. Videre i vår litteratursøk var vi nødt til å sette oss inn i mer litteratur som omhandlet intervju, kvalitativ metode og observasjon.

3.3 Kvalitative intervjuer

Som nevnt tidligere har vi valgt å ta i bruk kvalitative intervjuer for å samle inn data. Ved å ta i bruk kvalitative intervjuer vil det gi oss mest mulig informasjon fra et begrenset antall informanter (Johannessen et al., 2011). Det som kjennetegner kvalitative intervjuer er at samtalen har en struktur og et formål.

Når det kommer til gjennomføringen kan det skje på tre følgende måter: et ustrukturert, semistrukturert og et strukturert intervju (Johannessen et al., 2011). Vi hadde i forkant diskutert hvilken intervjuform vi ønsket å bruke og endte opp med et semistrukturert intervju. Valg av et semistrukturert intervju, også kalt for delvis strukturert intervju, falt mer naturlig da vi hadde spørsmålene klare.

En av fallgruvene ved kvalitativ intervju, er at vi som intervjuere kan legge ord i munnen på informantene. Ifølge Johannessen et al. (2011) kan vi som intervjuere påvirke informantenes svar. Dermed kan de som intervjuer være med på å styre samtalen i en ønsket retning. Dette var noe vi ikke var klar over før vi satte i gang med intervjuene, men som vi til en viss grad opplevde under intervjuene uten at vi var klar over det. På grunn av manglende språkferdigheter hos enkelte flyktninger, var det tilfeller der vi la ord i munnen på noen av

dem. Dette var for vi følte flyktningene trengte noe hjelp med å svare på enkelte spørsmål. Vi la også merke til at når flyktningene stoppet opp eller stod fast på et spørsmål, hjalp vi noen av dem med å si ord eller setninger. Grunnen til dette var fordi de gav uttrykk for at de ikke klarte å få frem det de ønsket.

3.3.1 Semistrukturerte intervjuer

Ved å ta i bruk semistrukturerte intervjuer betyr det at vi følger en intervjuguide som skal sikre at de planlagte temaene blir dekket, samtidig som det er rom for å stille oppfølgingsspørsmål (Johannessen et al., 2011). En kan også følge opp nye temaer som kan dukke opp underveis i intervjuene. Vi så i ettertid at vi holdt oss til de spørsmålene vi hadde i intervjuguiden vår, da det ikke dukket opp tema underveis som var interessante for oss å ta tak i. Selv om det ikke ble snakket om andre temaer i våre intervjuer, dukket det opp noen oppfølgingsspørsmål. Grunnen til at vi valgte å stille oppfølgingsspørsmål, var for vi ønsket et mer utdypende og konkret svar. I noen av intervjuene oppstod det noen mindre misforståelser i språket, som gav en utfordring i forbindelse med å tolke informasjonen noen av informantene gav oss.

Når det kom til gjennomføringen av intervjuene valgte vi på forhånd at alle skulle delta på intervjuene. Siden intervjuene er en stor del av hovedmaterialet til den analytiske delen av oppgaven, syntes vi det var viktig at alle tre var til stede slik at alle skulle få lik tilgang til informasjon. Vi fordelte oppgavene under intervjuene ved å bestemme oss for hvem som skulle stille spørsmålene og hvem som skulle notere underveis. Det var hovedsakelig den som stilte intervju spørsmålene som kom med oppfølgingsspørsmål, men dersom andre i gruppen hadde noen oppfølgingsspørsmål som var relevante eller viktige for oppgaven, kunne de bryte inn.

En annen fordel med å være alle tilstede under intervjuene, var da vi skulle gå gjennom hva vi hadde observert, med tanke på kroppsspråk og ansiktsuttrykk. Under selve intervjuene la vi ikke merke til noe ubehag hos våre informanter, og vi registrerte heller ikke noe form for misnøye eller ubehag av at alle tre skulle være med på intervjuene. Når det oppstod misforståelser i språket, prøvde vi å formulere spørsmålet annerledes eller komme med eksempler slik at informantene skulle forstå det vi spurte om. Selv om misforståelser i språk kan ha en negativ innvirkning, som å tolke resultatene av intervjuene, følte vi allikevel at vi fikk tilstrekkelig og god informasjonen fra våre informanter.

3.4 Observasjon

Ved å ta i bruk observasjon vil det kunne gi oss kunnskap og informasjon som ikke er lett å få ved å kun gjennomføre kvalitative intervjuer (Johannessen et al., 2011). Holme & Solvang (1996) skriver at observasjon innebærer at en i korte perioder eller over lengre tid deltar direkte eller oppholder seg nær deltakerne i den gruppen en skal undersøke. Slik vi har oppfattet det, kan observasjon foregå over en lengre tidsperiode og kan være ressurskrevende. Vi mente at observasjon var viktig i forhold til oppgaven for å få mer informasjon. Når vi tar i bruk observasjon, er det for å studere hvordan en organisasjon fungerer. Til denne oppgaven er det blitt gjort en åpen observasjon, noe som vil si at man er akseptert av den gruppen/organisasjonen en skal observere (Holme & Solvang, 1996). Det hadde ikke vært nok og bare bruke kvalitative intervjuer for å undersøke fenomenet, da det kan være for omfattende.

Vi startet med observasjon av Forandringshuset tidlig i oppgaveprosessen. Dette følte vi var viktig for å gjøre oss kjent for eventuelle informanter. Huset har åpent hver tirsdag, og vi som gruppe bestemte oss for å gå der så ofte det lot seg gjøre. I forkant av observasjonene, var tanken at vi skulle prøve å passe inn i mengden, og delta i samtaler med både frivillige og flyktninger. Dette var for å prøve å bli bedre kjent med folkene på huset, slik at prosessen med å finne informanter skulle bli enklere. Vi var avhengige av å finne informanter som snakket relativt godt norsk, og som hadde brukt Forandringshuset og deres tilbud en stund. Det var viktig for oss å bygge en tillit, slik at informantene følte seg trygge under intervjuene. Etter hver observasjon skrev vi observasjonsnotater for å hindre at viktig informasjon skulle bli glemt.

3.4.1 Vår observasjon

I løpet av våren 2017 hadde vi flere observasjoner og derfor ønsker vi å skrive om hvordan en observasjonsdag foregikk. Som nevnt tidligere har Forandringshuset åpent hver tirsdag og derfor ble dette en naturlig observasjonsdag. Vi møtte opp ved huset rundt klokken 15.00 og alle i gruppen var med og observerte. Det første som møtte oss var lederen ved Forandringshuset som ønsket oss velkommen og deretter spiste vi middag. Under middagen observerte vi hvor mye folk det var, og om det var hovedvekt av norske eller utenlandske der, samtidig som vi prøvde å få med oss hvordan de frivillige kommuniserte med flyktningene. Når folk var ferdige å spise, fordelte de seg rundt om på huset. Da har huset en tendens til å virke tomt, siden det er så stort og har mange rom. Ved siden av kaféen er det en stor sal og

der observerte vi frivillige som hjalp flyktingene med lekser, gutter som spilte et spill og barn som lekte. Barna har en gymsal der de kan drive med aktiviteter. Vi har flere observasjoner og det var mange inntrykk som vi har tatt med oss videre i oppgaven. Under analyse og drøfting vil vi komme med flere situasjoner og hendelser vi har observert gjennom dagene på Forandringshuset.

Siden vi hadde vært på observasjoner i forkant av intervjuene, opparbeidet vi en “kompetanse” når det kommer til Forandringshuset og deres arbeid. Med kompetanse mener vi den kompetansen vi tilegnet oss om Forandringshuset ved å observere. Dette var ting innenfor hvordan flyktingene snakket, hvilke ord og uttrykk de forstod og hvilket nivå de lå på i norsk. Samtidig opparbeidet vi oss en kompetanse når det kom til de frivillige og hvordan de snakket og ordla seg med flyktingene. Vi merket i ettertid at vi også hadde en tendens til å legge om ord til bokmål, kortet ned setninger og snakket mer rolig til flyktingene.

3.4.2 Refleksjon i etterkant av observasjonene

I etterkant av observasjonene følte vi at det var enkelte tilfeller der vi følte oss utilpass. Med dette mener vi at det var enkelte situasjoner der vi følte at vi trengte oss inn på flyktingenes/frivilliges område. Vi ønsket ikke at de på Forandringshuset skulle oppleve oss som et forstyrrende element. De første besøkene vi gjorde ved Forandringshuset var noenoe uvante, da dette var et helt nytt og ukjent miljø for oss. I starten holdt vi oss mest for oss selv og observerte, men etter hvert som vi ble kjent med de besøkende, ble det mer naturlig for oss å sitte sammen og snakke med tilfeldige flyktinger/frivillige. Ifølge Johannessen et al. (2011) kan forskere være en tilskuer eller deltaker i den situasjonen som skal observeres. Vi som gruppe følte oss som tilskuere under observasjons dagene. Grunnen til dette var for vi hadde et ønske om å være tilskuer og prøve å menne oss med folkene på huset. I etterkant av observasjonene diskuterte vi at dette muligens var den beste metoden for å unngå at besøkende ved Forandringshuset skulle føle seg overvåket av oss.

3.5 Utvalg

Når det kom til utvalgsstørrelsen, ble vi nødt til å begrense antallet informanter (Johannessen et al., 2011). Siden dette er en studentoppgave, med begrenset tid og ressurser endte vi opp med åtte informanter. De åtte informantene inkluderer daglig leder av Forandringshuset Haugesund og leder av KFUK-KFUMs etablering av Forandringshus i Norge. De to lederne blir regent som bakgrunns informanter i denne oppgaven. Av de åtte informantene vi

intervjuet, er det seks hoved informanter (frivillige/flyktninger). Våre hoved informanter består av tre frivillige samt tre flyktninger. Vi velger å beholde deres anonymitet ved å gi dem nummer. For eksempel informant 1, 2, 3 (frivillig) og informant 4, 5, 6 (flyktning). Daglig leder ved Forandringshuset Haugesund og Leder av KFUK-KFUMs etablering av Forandringshus i Norge blir regnet som informant 7 og 8.

Fra starten av var vi bestemt på å intervjuer både frivillige og flyktninger. Grunnen til dette var for å få innblikk i begges sider av integreringen, med tanke på frivillighet, sosialisering og kommunikasjon. Når det kom til utvelgelse av informantene fikk vi hjelp av daglig leder til å finne de mest aktuelle informantene, når det gjaldt språk og hvem som var mest komfortable med å la seg intervjuer. Siden denne oppgaven fokuserer på integrering av flyktninger, var det en ekstra utfordring i forhold til flyktingenes språkferdigheter. Det var spesielt viktig for oss at vi kunne intervjuer flyktninger som forstod og kunne besvare våre spørsmål under intervjuet. Vi tok i bruk individuelle intervjuer fordi vi ville ta hensyn til våre informanter, i forhold til deres etniske bakgrunn, kultur, språk og deres åpenhet til å svare. Dersom vi hadde gått for gruppesamtaler, ville det kanskje vært vanskeligere for informantene å åpne seg, delta i diskusjoner eller å ta over ordet (Johannessen et al., 2011).

3.6 Intervjuguide

I oppgaver som anvender intervju som metode, slik som denne, vil det være behov for å utarbeide en intervjuguide. En intervjuguide skal ”omfatte sentrale temaer og spørsmål som til sammen skal dekke de viktigste områdene studien skal belyse” (Dalen, 2011, s. 26). Det informantene velger å fortelles oss, er datamaterialet til oppgaven og det bør være rikt og fyldig. En må stille spørsmål slik at informantene åpner seg og forteller med egne ord om sine opplevelser. Når en skal utarbeide en intervjuguide er det viktig å ta hensyn til at spørsmålene er klare og utvetydige. Dette er fordi informantene skal kunne svare på dem uten å måtte ha spesiell kunnskap, informasjon på forhånd eller at spørsmålene er for sensitive til å besvares (Dalen, 2011).

Vi utarbeidet to intervjuguider som er lagt ved som vedlegg 1 og 2. Den første intervjuguiden utarbeidet vi til våre frivillige informanter, mens den andre var til flyktning informantene. Begge intervjuguidene begynner med noen enkle faktaspørsmål. Videre stilte vi noen generelle spørsmål om Forandringshuset og om hvordan de ble kjent med prosjektet. Den

viktigste delen av intervjuguiden vår var hovedspørsmålene. Disse spørsmålene er selve kjernen i intervjuguiden og det er disse vi kommer til å basere analysen og drøftingen vår på. En naturlig inndeling av hovedspørsmålene var å dele dem inn i tre kategorier: frivillighet, sosialisering og kommunikasjon. Flyktningene og de frivillige fikk de samme spørsmålene, men vi var nødt til å omformulere noen av spørsmålene til flyktningene. Dette var for å gjøre dem mer presise og enklere å forstå for noen som ikke snakker flytende norsk. I det første hovedspørsmålet valgte vi å stille spørsmål om frivillighet, som hvorfor de valgte å være frivillig. Vi valgte også å spørre flyktningene om de følte at de frivillige hjalp de med det de måtte trenge på Forandringshuset. Videre stilte vi våre informanter spørsmål som handlet om sosialisering. Det vi valgte å fokusere på var vennskap, utvikling av sosiale ferdigheter og om flyktningene lærer noe om det norske samfunnet ved å gå på Forandringshuset. Den siste delen av hovedspørsmålene gikk ut på kommunikasjon. I grove trekk, stilte vi spørsmål om utfordringer ved kommunikasjon, om språket er vanskelig å lære og hva gjør man dersom samtalen stopper opp?

Til slutt hadde vi noen avslutningsspørsmål der vi måtte avklare om det var noen misforståelser under intervjuet og om det var noe mer de ønsket å fortelle oss. Vi fulgte intervjuguiden så godt det lot seg gjøre, selv om det av og til kom noen tilleggsspørsmål og avsporinger. Under intervjuene fikk vi bedre kjemi med noen av informantene, noe som gjorde at intervjuene ble mer avslappende og uformelt.

3.6.1 Gjennomføring av intervjuene

Vi brukte to tirsdager på å gjennomføre intervjuene. Gjennomføringen ble gjort i midten av mars måned og fant sted på Forandringshuset. Grunnen til at vi valgte å gjennomføre intervjuene der, var fordi det virket som det letteste for oss og informantene. Ifølge Johannessen et al. (2011) er det viktig at våre informanter blir intervjuet på et sted hvor de kan føle seg trygge og komfortable, slik at intervjuene lar seg lettere gjennomføre. Vi opplevde at noen av informantene våre gav mer utfyllende svar enn andre. Dette resulterte i at intervjuene varierte i fra 20-30 minutter. Selv om enkelte svarte kortere enn andre, følte vi at vi fikk tilstrekkelig med informasjon. Våre informanter svarte så godt de kunne på alle spørsmålene vi stilte dem, selv om de ikke hadde forberedt seg i forkant.

3.6.2 Transkripsjon

I denne oppgaven ble det gjennomført seks hoved intervjuer. Med tillatelse fra informantene, ble det tatt lydopptak av alle. For at vi skulle ta i bruk data som ble tatt opp, var vi nødt til å transkribere intervjuene. Transkribering vil si å skrive ned alt som ble sagt på intervjuet (Johannessen et al., 2011). Etter at intervjuene var gjennomført, gikk vi i gang med skriveprosessen. For at informantene våre skulle være anonyme, fikk hver enkelt informant et nummer som nevnt tidligere, slik det er kun vi som kunne vite hvem de var.

3.7 Strukturering av funn

Etter transkriberingen, begynte sorteringen av data som skulle bli brukt i analysedelen. I etterkant ble det diskutert hva som skilte seg ut i intervjuene. Deretter plukket vi ut den relevante informasjonen som var mest interessant å ta med. Intervjuene ble gått igjennom flere ganger, for å unngå å tape informasjon. Det var viktig at alle i gruppen deltok på denne prosessen, da alle skulle få tilgang på den samme informasjonen.

3.8 Metodens svakhet

Ved å ta i bruk kvalitativ metode i undersøkelsen er det ikke en indre eller øvre grense for hvor mange intervjuer en behøver å ha (Johannessen et al., 2011). Som en svakhet kan dette bidra til at vi enten har få eller for mange informanter, som kan påvirke resultatet av denne undersøkelsen. Siden denne oppgaven skrevet som en studentoppgave og vi har hatt begrenset tid og ressurser tilgjengelig, måtte vi begrense utvalget. Utvalget ble begrenset til seks hoved informanter. Dersom vi hadde mer tid til rådighet, hadde vi ønsket å intervju flere frivillige og flyktninger som kunne bidratt til å endre resultatet. Dersom det hadde latt seg gjøre, kunne vi også tenke oss å gitt spørsmålene i forkant, slik at informantene kunne forberedt seg på spørsmålene. Dette lot seg ikke gjøre da det var vanskelig for oss å vite hvem som var der til enhver tid.

Når det kommer til informasjonen (dataene) er det viktig for oss at informantene er pålitelige når de svarer på spørsmålene. Med pålitelig, også kalt for *reliabilitet* på fagspråk, mener vi at informantene ikke holder igjen informasjon som kan være med på å påvirke resultatet av undersøkelsen (Johannessen et al., 2011). Det er også viktig i denne undersøkelsen at informasjonen (dataene) er valide, *validitet* på faguttrykk. Valide i denne sammenhengen er om den informasjonen (dataene) informantene gir er gyldig/gode nok til å presentere fenomenet (Holme & Solvang, 1996). Vi har som intervjuere ikke tilgang til informasjon som

kan si noe om informantene virkelig forteller sannheten eller ikke. Vi baserer resultatet av denne undersøkelsen på bakgrunn av det våre informanter gir oss av informasjon og ut ifra observasjoner som er blitt gjort.

4.0 PRESENTASJON AV DATA

I dette kapittelet vil vi presentere dataene vi har samlet inn gjennom intervju og observasjon. Dette er den informasjonen vi mener er mest relevant til vår problemstilling: *“Hvilken påvirkning har en frivillig organisasjon på integrering av flyktninger”*. Vi vil presentere informasjonen fra informantene samlet, siden vi ønsker å beholde deres anonymitet. Vi har valgt å presentere temaene i tre deler: frivillighet, sosialisering og kommunikasjon. Dette velger vi å gjøre for å få en god oversikt og ryddighet i oppgaven.

4.1 Frivillighet

Våre frivillige informanter bidrar med frivillig arbeid på Forandringshuset. Jobben de utfører er ulønnet arbeid i regi for organisasjonen. De er ikke registrert som medlem hos Forandringshuset og er kun frivillig der. Aldersgruppen på våre frivillige informanter er fra 17 – 55 år og har yrker som lærer, sydame og student og er alle kvinner. To av våre frivillige informanter har vært frivillig siden Forandringshuset startet vinteren 2016, mens den tredje informanten ble frivillig vinteren 2017. Flyktning informantene var i aldersgruppen 30-35 år og vi intervjuet to menn og én kvinne. Informantene kom fra Eritrea, Somalia og Syria.

Da vi stilte spørsmål om hva som fikk våre frivillige informanter til å bli frivillig, var det ulik respons. Informant 1 (frivillig) fortalte oss at hun valgte å bli frivillig da hun hadde et ønske om å hjelpe flyktninger. Hun er utdannet lærer og følte at Forandringshuset var en god plass å være frivillig. Som frivillig syntes hun også det var en god måte for hennes del og for flyktingene å være sosial. Hun sa *“Jeg synes det er fint å treffe folk nede i kaféen, det er noe med å være sosial, prate og snakke over et måltid som jeg synes er veldig fint her”*. Informant 2 (frivillig) ble frivillig gjennom Soroptimistene. Hun var tidligere frivillig på et annet prosjekt, som ikke var like vellykket. Hun fortalte oss at det er enkelt å være frivillig på Forandringshuset da *“En bare kan møte opp, komme på de dagene som passer oss og gjøre det en er i stand til å gjøre for flyktingene”*. Den siste frivillige informanten vi intervjuet, Informant 3, valgte å bli frivillig da hun hadde et ønske om å være til nytte for mennesker som trenger hjelp.

Når vi stilte våre frivillige informanter om hva som fikk dem til å komme tilbake og hva de lærte av flyktingene, fikk vi forskjellig respons fra dem. Informant 1 (frivillig) fortalte oss at hun kom tilbake som frivillig da hun synes det er kjekt å treffe mange nye mennesker fra forskjellige nasjonaliteter. Samtidig følte hun at hun kunne gjøre en god jobb for flyktingene

som kommer til huset. På spørsmålet om hva hun lærte av flyktningene svarte hun slik: *”Jeg lærer om deres hjemland, matkultur og litt språk, samtidig som at dem forteller meg hvordan det er å komme til et nytt land og de utfordringene de møter på”*. Responsen vi fikk av informant 2 (frivillig) var noe annerledes. Hun fortalte oss at hun kom tilbake fordi hun fikk *”Energi av å komme hit, være til tjeneste og hjelpe andre mennesker”*. Da vi stilte spørsmålet om hva hun lærte av flyktningene var det ikke mangel på ord. Det hun lærte av flyktningene var at det finnes håp i elendigheten, at en må ha stå på vilje for å komme seg videre selv om det ofte kan føles tungt og trist. Måten hun uttrykker seg på var slik: *”Jeg lærer at det er lov å smile, selv om du griner inni deg. Vi har krefter til å stå i mye og samme hva som skjer så er det mulig å gå videre”*. Da vi spurte informant 3 (frivillig) om hva som fikk henne til å komme tilbake som frivillig og hva hun lærte av flyktningene, svarte hun at det var på grunn av ønske om hjelpe flyktninger. Samtidig mente hun at vi nordmenn spiller en viktig rolle i hvor godt flyktninger integreres. Hun sier *”Forandringshuset er et bra tiltak for flyktningene, men det handler om at vi må delta. Vi kan ikke bare sitte hjemme og ikke gjøre noe”*.

Når det kommer til flyktninger og deres forhold til de frivillige, stilte vi spørsmål som: hva de synes om de frivillige og om de hjelper dem med det de trenger hjelp til. Ifølge informant 4 (flyktning) er de frivillige *”snille som vil hjelpe oss flyktninger”*. Han sa også at *”Selv om de hovedsakelig kommer for å hjelpe oss med lekser, så kan vi prate over en middag eller en kaffe utenom leksehjelpen og det synes jeg er fint”*. Da informant 5 (flyktning) fikk det samme spørsmålet, svarte han mer utfyllende. Han synes de frivillige som kommer er gode mennesker som er flinke til å hjelpe med lekser, praktisere og forstå norsk i forhold til Haugesund dialekten. Han sa *”På skolen lærer vi mest bokmål, men i Norge snakkes det flere dialekter, noe som jeg synes er vanskelig å forstå. Jeg synes det er viktig å snakke med folk utenom skolen for nettopp å lære dialekter”*. Han svarer også at på skolen snakker og praktiserer han mer norsk med læreren, enn med flyktningene. Derfor synes han det er kjekt å komme til Forandringshuset, for da får han snakket med frivillige om varierende temaer som jobb, utdanning, fritid, hjemland osv.

Informant 6 (flyktning) synes de frivillige er kjekke mennesker som hjelper henne med å snakke og forstå norsk. Samtidig sier hun at de frivillige får henne til å føle seg velkommen og som en del av Forandringshuset. Videre forteller hun at hele familien hennes bruker huset flittig, blant annet mannen hennes. Hun sier *”Mannen min går nå på videregående skole her i*

Haugesund og han kommer også hit for å få hjelp med lekser. Han synes det er vanskelig å forstå og gjøre lekser”.

4.2 Sosialisering

Da vi var på observasjon, fikk vi se et vennskap mellom en flyktning og en frivillig som skilte seg ut. Vi fikk høre av daglig leder at de to damene hadde knyttet et nært forhold som strakte seg utover husets rammer. Dette var en av grunnene til at vi ønsket å finne ut om det var andre som hadde dannet slike vennskap.

Vi stilte derfor både frivillige og flyktningene et spørsmål om de hadde dannet vennskap med noen av de andre på Forandringshuset, som de kanskje møtte utenfor. Alle svarte at de hadde fått venner på huset, men svært få sa at de traff hverandre utenfor. Det kom frem gjennom intervjuene at noen av de frivillige følte at de måtte bestemme seg for hvor engasjert og hvor mye tid de skulle legge ned. Informant 2 (frivillig) sa noe om dette: *”Det var en som ønsket mer og inviterte meg på middag. Da måtte jeg gå litt i meg selv og tenke hva, hvor mye og hvor mange steg jeg ønsket å ta. Man kan på en måte ikke trekke seg, man må gå fullt inn”.* Mens de andre frivillige svarte at de ikke hadde knyttet noen vennskapsbånd utenfor Forandringshuset, svarte flyktningene at de hadde fått venner som de var med utenfor. For eksempel svarte informant 4 (flyktning) at han hadde fått mange venner som var fra samme land, andre land og som han møtte på skolen eller i språkpraksis.

For å finne ut om flyktninger er flinke til å ta kontakt, spurte vi de frivillige for å få et bedre innsyn på dette. Det var en viss enighet blant informantene at flyktningene er åpne og flinke til å ta kontakt. Informant 1 (frivillig) sier at hun syntes de er veldig åpne og hun følte på at hun kunne sette seg ned hvor som helst i kaféen uavhengig av hvem som satt der. Vi stilte informant 1 (frivillig) et ekstra spørsmål om hun følte at Forandringshuset opplevdes som et åpent miljø? Hun svarte at *”Ja, du føler på det og det tror jeg de også tenker. Det er en lettere måte å komme i kontakt på, i forhold til hvis du skulle gått på en tilfeldig kafé. En vet at målet med å gå her, er for å komme i kontakt, bli kjent og snakke sammen”.* Informant 3 (frivillig) sa at *”Det er sånn at etter at jeg har vært med dem et par ganger, kjenner du de (flyktningene) nesten, for de er så åpne. De forteller ting om for eksempel oppveksten deres”.* Informant 2 (frivillig) synes også flyktningene er flinke til å ta kontakt. Selv om hun syntes de er åpne, følte hun at det enda ikke var helt naturlig å bare sette seg ned med en flyktning i kaféen. Hun

trodde dette bunnet i at hun "bare" er på Forandringshuset annenhver tirsdag og at det ikke var blitt naturlig enda, men at dette kan forandre seg.

Vi ønsket å finne ut om Forandringshuset bidrar til at flyktningene utvikler sine sosiale ferdigheter. Da dette er vanskelige ord, måtte vi omformulere spørsmålet på en annen måte til flyktningene. Til flyktningene stilte vi spørsmål om Forandringshuset hadde lært dem noe om Norge, det norske arbeidslivet og hvordan nordmenn er. Her var svarene enstemmig om at Forandringshuset bidrar til at de lærer mye. Informant 5 (flyktning) fortalte oss at det å komme til Forandringshuset å snakke norsk hjalp han med å forstå språket bedre. Informant 6 (flyktning) fortalte også at de lærte mye om norsk mat og matkultur. Hun sa *"Først trodde jeg norsk mat var vanskelig å lage og at det smakte dårlig, men det var jo helt feil. Å høre noe å praktisere noe er helt forskjellig. Jeg trodde også at nordmenn var veldig lukket og ikke interessert i å bli kjent med oss, men det stemmer ikke"*. Informant 5 (flyktning) var ikke like positiv og sa at *"Folk er folk i alle land. Du kan finne både positive og negative folk. Du kan treffe mange som er negative til oss (flyktninger), men de fleste er positive"*.

Da vi spurte flyktningene om de lærte noe om det norske arbeidslivet, var det litt varierende svar. Informant 6 (flyktning) fortalte oss at *"Jeg gikk på et arbeids- kurs og der lærte vi at det betyr ikke alltid hvor god du er til å jobbe, hvis du ikke møter presist. Du skal være flink, men du skal også være presis"*. Dette var noe hun også hadde lært på Forandringshuset, da hun var i språkpraksis der. Informant 5 (flyktning) fortalte at han hadde lært noe, men det var mye han kunne fra før. Han kunne fortelle at det med å komme presist ikke burde være et problem for de som kommer fra Syria. Han fortalte at mange Syrere har skole og utdanning fra før og har jobbet i mange år. Det han reagerte mest på ved det norske arbeidslivet, var at det var så forskjellig fra bedrift til bedrift. Han gav oss et eksempel på at, *"I noen jobber har du lunsj sammen og snakker med de andre, mens i andre bedrifter har du kanskje jobbet med noen i 3 timer uten å ha sagt et eneste ord til hverandre"*.

Til de frivillige spurte vi hva de tenker om Forandringshusets bidrag til at flyktninger utvikler sine sosiale ferdigheter, hva flyktningene lærer om det norske samfunnet og hva de frivillige mente var viktig at flyktningene lærte seg. Informant 1 og 2 (frivillig) var enige om at Forandringshuset er en god bidragsyter til å utvikle de sosiale ferdighetene til flyktningene. Informant 1 (frivillig) svarte at *"Jeg tror dette er et bra sted for dem (flyktningene) å være, med mange muligheter. Det er mange aktiviteter og tilbud man kan være med på og dette tror*

jeg hjelper”. Informant 3 (frivillig) var til dels enig, men hun trodde at flyktningene er flinke til å se ting selv og merker hva som er greit og ikke. Hun sa også at ”*De merker for eksempel på bussen at nordmenn ikke er flinke til å sette seg sammen med fremmede. Eller at vi ikke hilser så mye. Jeg tror det er veldig greit for de å se selv, for de ser veldig lett hva som er typisk for nordmenn*”. Alle tre informantene svarte at det viktigste flyktninger bør lære seg er språket. Informant 2 (frivillig) sa ”*Språket er jo absolutt det viktigste, men også kulturen vår. Da tenker jeg kanskje mest på det med damer og menn og deres syn på det. Det er vell det jeg tror de fleste av oss er reddest for. Hvor går grensen deres? Jeg er ofte redd for å tråkke over en grense*”. Da spurte vi et ekstra spørsmål om hun mente sin egen eller deres grense. Det var deres grense hun tenkte på og om det er greit å bare sette seg ned med en mann i deres religion.

Under observasjonene våre la vi merke til at det var en del folk som kom og gikk på Forandringshuset, og det var ofte forskjellige folk hver gang vi var der. Denne observasjonen gjorde at vi spurte de frivillige og flyktningene om det påvirket dem på noen måte. Det var enighet blant flyktningene at det ikke påvirket dem noe at det kom forskjellige folk for hver gang. Informant 4 (flyktning) fortalte at han syntes det var positivt at det kom folk fra forskjellige nasjoner som han kunne prate med. Han sa at ”*Forskjellige land har forskjellige måter å være på. Dette er noe vi lærer og ser og vi må prøve å tilpasse oss til det*”. Blant de frivillige virket det heller ikke som et problem at det er noe gjennomtrekk i organisasjonen. Informant 3 (frivillig) sa ”*Synes ikke det er et problem egentlig. De aller fleste er smilende, hyggelige og hilser. Så lenge du er åpen selv og tør å gå bort og snakke med dem, så bør det ikke være et problem*”. Informant 1 (frivillig) lot seg heller ikke påvirke av trekken med mennesker. Hun ønsket å påpeke at det var ikke bare trekk av de norske eller frivillige, men også blant flyktningene. Utad så virket det ikke som dette ble oppfattet som et problem blant noen av de vi intervjuet.

Det er flere situasjoner vi har observert under vår tid hos Forandringshuset. En situasjon vi syntes var interessant var da en frivillig passet på barnet til en flyktning, mens hun var på gitar øvelse. Dette var noe vi bemerket oss, da dette var en situasjon som kanskje ikke hadde skjedd utenfor huset. Vi observerte flere grupperelasjoner, som for eksempel ungdommer som spilte spill, flyktninger som satt sammen og gjorde lekser samt barn fra flere land som lekte sammen. Vi ble oppmerksomme på gruppen som jobber på kjøkkenet, hvordan de jobbet og deres relasjoner.

4.3 Kommunikasjon

Når det kom til kommunikasjon, stilte vi spørsmål til våre frivillige informanter om hva som er utfordringen med å kommunisere med flyktninger. Her var alle enige om at språket er den største utfordringen. Vår informant 2 (frivillig) forteller at utfordringen mellom henne og en flyktning er å føre en samtale, da språket er en hindring. Hun fortalte oss *”Å føre en samtale er vanskelig, men utfordringen ligger også i at flyktningene må lære seg ord og setninger for i det hele tatt kunne føre en god samtale. Jeg må prøve å lytte og forstå så godt jeg kan. Jeg ser jo at de etter en viss tid blir trøtte og at konsentrasjonen deres forsvinner”*. Vår tredje informant (frivillig) forteller oss at språket for henne var en utfordring, da hun synes det er vanskelig å noen ganger høre hva flyktningene sier. Hun forteller oss om hennes første dag på Forandringshuset slik: *”Første gang jeg kom hit, skulle jeg snakke med en flyktning som nettopp hadde kommet hit, han hadde vært her i en uke bare og det eneste han kunne snakke var arabisk. Det var ikke lett”*.

Selv om språk er en utfordring, var vi interesserte i å finne ut hva de frivillige gjør dersom språket stopper opp og hva gjør de videre i samtalen for å få frem det de ønsker å formidle. Informant 1 og 3 (frivillig) forteller at når språket stopper bruker de engelsk for de som kan det, oversettelsesprogrammer på telefonen/data og prøver å peke på for eksempel en gjenstand. Informant 2 (frivillig) brukte de samme metodene som informant 1 og 3, men hun foretrakk å bruke pekebøker med bilder for de som kan lite norsk. Hun trakk frem et eksempel der hun satt med en flyktning som kunne lite norsk. Det hun gjorde var å finne frem en bok med bare bilder. Hun startet med å peke på sko og sa ordet sko og flyktningen gjentok det hun sa. Etter de var ferdige med boken kunne flyktningen alle ordene som ble sagt, noe som imponerte den frivillige. I tillegg spurte vi om de må bruke mye kroppsspråk når snakker med flyktningene. Alle svarer igjen at de bruke kroppsspråk når de kommuniserer med flyktningene. Eksempler som alle trekker frem er at de peker, nikker når noe er rett eller galt og bruker armer og hender for å forklare.

Til de frivillige informantene våre valgte vi også å stille spørsmål som hvordan de ordlegger seg når de snakker med flyktninger. Informant 1 (frivillig) fortalte oss at hun legger noe om fra Haugesunds dialekten og over til bokmål for at flyktningene skal kunne forstå henne bedre. Samtidig prøver hun å snakke enklere og roligere. Hun påpeker at det er flyktninger som er kommet lenger med språk og språkforståelse, slik at hun ikke alltid trenger å legge om eller snakke roligere. Det avhenger av hvem hun kommuniserer med. Informant 3 (frivillig)

forteller oss: *”Jeg snakker rolig, men jeg har fokus på å snakke dialekt. Når jeg leser noe så leser jeg på bokmål, men jeg synes det kjekt når flyktningene lærer seg dialekt”*. Personlig mente hun at dette ville være med på å bedre språkforståelsen deres. Det vi har observert gjennom de dagene vi har vært på Forandringshuset er at vi kjenner igjen mye av det de frivillige forteller oss. Vi la merke til hvordan de frivillige prøver å formidle det de ønsker med å nettopp bruke mye kroppen, de snakker sakte og tydelig slik at flyktningen skal kunne forstå dem. Vi la også merke til at de formulerer setninger enklere, kortere og at de la om dialekten sin.

Når vi spurte flyktningene om det var vanskelig å lære norsk, fikk vi noe varierende svar. Informant 4 (flyktning) synes det er vanskelig, men for å kunne lære mest mulig er det viktig å øve på å snakke norsk. De to andre informantene 5 og 6 (flyktning) synes ikke det er spesielt vanskelig å lære norsk. Begge hadde gode engelskkunnskaper fra før, noe som bidro til at de lettere forstår grammatikken mener de selv. De mente at den norske grammatikken har mye tilfelles med den engelske. Ifølge vår sjette informant (flyktning) sier hun at *“Selvfølgelig er språket en utfordring, for det er mange ord og uttrykk som er vanskelige. Jeg synes det er enklere på engelsk, men dersom du bare øver og prøver så skal det gå bra til slutt”*. Informant 5 (flyktning) mente at dersom man deltar på aktiviteter og snakker mye, vil man lære språket bedre. Han mente også at Forandringshuset var veldig viktig for han, da han kunne komme dit å praktisere den norsken han lærte på skolen. Dersom man kun fokuserer på å skrive norsk grammatisk rett og ikke fokuserer like mye på å snakke, mente han at man ikke vil lære noe.

For å bygge videre på spørsmålet om det er vanskelig å lære norsk, spurte vi flyktning informantene om de syntes det var vanskelig å forstå dialekter og om nordmenn bruker mange vanskelige ord. Her var informantene enige om at dialekter var vanskelig å forstå. Vi hadde en misforståelse under det ene intervjuet, da den som intervjuet sa “gjera” istedenfor “gjøre”. Ifølge to av informantene lå noe av problemet i at de kun lærte bokmål på skolen og lite dialekt. Informant 4 (flyktning) forteller også at det varierer på vanskelighetsgraden etter hvor man kommer fra. Dialekter fra Stavanger og Bergen er vanskeligere å forstå, enn Oslo. Kombinasjonen av dialekt og hvor fort man snakker, kan også by på problemer forteller informant 5 (flyktning) oss. Han sa at *“Hvis du ikke er interessert i å lære noe, så vil du ikke forstå verken norsk eller dialekter. Hvis du snakker fort og på dialekt, kan det være vanskelig å forstå noen ganger. Noen ganger skriver jeg ned forskjellen på bokmål og nynorske ord”*. Det var også en generell enighet i at nordmenn bruker en del vanskelige ord. Det kommer

frem i intervjuene at de vanskelige ordene blir enda vanskeligere dersom flyktningene ikke forstår uttalelsen. Det kommer også frem gjennom intervjuet med informant 6 (flyktning) at *“Alle i Norge forstår bokmål uansett hvilken dialekt de har, så er det viktigste at de forstår oss”*.

Det var også interessant for oss å finne ut hva flyktningene gjør dersom en samtale stopper opp eller at noen ikke forstår hva de sier. Det var noen fellestrekk blant flyktningene og de frivilliges svar. Blant annet nevner alle de tre informantene (flyktning) at de bruker mobiltelefon/data og oversettelsesprogrammer for å prøve å få frem det de ønsker å formidle. Både informant 5 og 6 (flyktning) sier at de bruker litt engelsk og prøver å forklare ordene mer utdypende. Et eksempel informant 6 (flyktning) forteller oss er at som mange andre, må flyktninger også ta kontakt med offentlige eller private bedrifter. Da kan det oppstå kommunikasjonsproblemer fra begge sider og da slår hun over på engelsk. Hun synes det er enklere å kommunisere ansikt til ansikt, for da har man mulighet til å forklare med kroppen.

Dette ledet oss videre til spørsmål om bruken av kroppsspråk, og om de måtte bruke mye kroppsspråk for å formidle noe. Vi spurte også om de norske tegnene er de samme som de brukte til vanlig. Vi brukte eksempler for å forklare “tegn”, og eksempelet vi brukte var tommel opp eller ned. Informant 4 og 5 (flyktning) forteller oss at de bruker noe kroppsspråk når de skal forklare noe og at tegnene som vi gav som eksempler betydde det samme i deres hjemland. Videre forteller informant 6 (flyktning) at *“i Somalia er det vanlig at vi bruker mye kroppen når vi snakker, så det smitter litt over når jeg skal snakke norsk også”*. Hun gav oss også et eksempel på et tegn som muslimer bruker. Da hun skulle si fra til en på Forandringshuset at hun ønsket å be, brukte hun hendene ved å signalisere dette. Dette var noe den andre parten ikke forstod, da h*n ikke var muslim.

Under en av de første observasjonene, opplevde en i gruppen hvordan kommunikasjon kan være avgjørende for å få frem et poeng. Da han bestilte mat i kaféen, forstod ikke hun som stod i kassen et av spørsmålene han stilte. Hun spurte da om hjelp fra de andre og hver enkelt av dem kunne forskjellige ord, som de til slutt satt sammen til en setning. Vi opplevde at flyktningene ikke var redde for å spør etter hjelp, dersom det var noe de lurte på. Et eksempel på dette var en flyktning som kom bort til oss, da hun hadde fått problemer med betalingsterminalen. Hun forstod ikke hva som stod på skjermen og spurte om hjelp.

5.0 ANALYSE/DRØFTING

I denne delen av oppgaven vil vi analysere de dataene vi har samlet inn og presentert, ved å trekke inn den teorien som er blitt lagt frem i teorikapittelet. Ifølge Johannessen et al. (2011) vil analyse si at vi deler opp dataen i mindre elementer og undersøker enkelte deler, hvor målet er å avdekke budskapet og finne et mønster i datamaterialet. Vi vil i den sammenheng drøfte i forhold til data som er samlet opp gjennom intervjuer, samtidig som vi trekker inn observasjon og fletter dette sammen med teorien. Når dataene er analysert kan en trekke en konklusjon som kan svare på problemstillingen (Johannessen et al., 2011).

5.1 Frivillighet

I problemstillingen hevder vi at en frivillig organisasjon kan være med på å bidra til å integrere flyktninger. De frivilliges innsats kommer ifølge Wollebæk et al. (2000) av fri vilje og skal komme et individ/gruppe til gode. Frivillig innsats kan deles inn i to kategorier, frivillig bidrag og frivillig arbeid. I våre intervjuer kom det frem at de frivillige på Forandringshuset bidrar med frivillig arbeid, altså ulønnet arbeid i regi for organisasjonen. De frivillige informantene vi snakket med er ikke medlemmer hos Forandringshuset. Organisasjonen har flere frivillige enn de vi intervjuet, det vil si at det kan være frivillige som også er medlem uten at vi vet det sikkert. Det kan være noen frivillige som bidrar med pengestøtte og i tillegg betaler en medlemskontingent. Frivillige som er medlem i en organisasjon og i tillegg betaler medlemskontingent, kan en ifølge Wollebæk et al. (2000) velge å opptre aktivt eller passivt som medlem. Ut ifra det vi opplevde ved Forandringshuset kan også de som ikke er medlem, men som “kun” utfører frivillig arbeid for organisasjonen, også velge å delta aktivt eller passivt.

Men hva er egentlig grensen for aktiv eller passiv deltakelse og hvordan kan man definere dette? På Forandringshuset kunne vi se at det var en variasjon i hvor ofte de frivillige kom. Vi møtte flere, som vi kjente igjen fra tidligere besøk. Samtidig var det andre frivillige vi så den første gangen, som vi ikke så igjen på flere uker. Flere av de vi snakket med under observasjonene, sa at de gjerne skulle vært mer aktiv, men at det ikke alltid passet for dem. Informant 2 (frivillig) sa at en av grunnene til at hun likte å være frivillig på Forandringshuset var at man kan møte på de dagene som passer. På et senere tidspunkt i intervjuet som omhandlet sosialisering, kom det frem at informant 2 (frivillig) “bare” var der annenhver tirsdag og ut ifra hvordan hun svarer, kan det virke som at hun ikke synes dette er tilstrekkelig

nok. Hva man ser på som aktiv og passiv, kan variere ut ifra hvilken person du spør. For noen vil det å være aktiv si at man kommer hver tirsdag, mens for noen vil annenhver gang være nok.

5.1.1 Hvem er de frivillige?

Ifølge teorien om hva som driver de frivillige, blir det lagt vekt på at frivillighet har en egenverdi. Med egenverdi menes det at arbeidet en frivillig utfører kommer fra hjertet. Wollebæk et al. (2015) skriver at det er fem dominerende begrunnelser til hvorfor de frivillige velger å bli frivillig. De fem begrunnelsene var selvaktelse, arbeidsmarked, læring, sosial og verdi begrunnelser. Vi kan stille oss kritisk til teorien, da det kom frem under intervjuene at å hjelpe andre var den viktigste grunnen til våre frivillige informanter. Det som er interessant var at alle informantene svarte akkurat det samme på spørsmålet. Det er mulig å tenke at svaret “å hjelpe flyktninger” er det “rette” svaret, i forhold til for eksempel “styrke selvbildet”. I undersøkelsen til Wollebæk et al. (2015) kom det frem det å oppnå karriererelaterte erfaringer hadde økt i løpet av 1998-2014 blant unge. Da en av våre informanter er i aldersgruppen som syntes dette var en viktig del av å være frivillig, trodde vi at dette var et tema som kunne komme frem gjennom intervjuet, men det ble aldri nevnt.

Selv om hva som driver de frivillige er en spennende del av intervjuene, var vi enda mer interessert i å høre om hvorfor de frivillige kommer tilbake hver gang. Wollebæk et al. (2015) forteller at sammenhengen mellom hva som driver de frivillige og om de er tilfreds med arbeidet de gjennomfører, er det som får dem til å komme tilbake. Årsaker som å få mulighet til å være sammen med mennesker, gjøre noe konkret for en sak og det å lære nye og interessante ting er ifølge Wollebæk et al. (2015) viktige for at frivillige kommer tilbake. Ut fra dataene vi har samlet inn og teorien om frivillighet, kan vi se at noe stemmer. To av informantene fortalte oss at det å treffe mange nye mennesker fra forskjellige nasjonaliteter var med på å bidra at de kom tilbake. Videre forteller informant 2 (frivillig) at hun fikk energi av å komme til Forandringshuset, samt at hun følte hun kunne gjøre en god jobb for flyktningene. Disse faktorene skiller seg ut fra mengden, da dette er grunner som går på at man selv får noe ut av å komme tilbake som frivillig.

Vi kan også dra en kobling mellom verdi begrunnelsen som ble nevnt i forrige avsnitt. Verdi begrunnelse vil si at man ønsker å handle i tråd med viktige overbevisninger, som humanitært arbeid. Vi kan koble dette med et av svarene vi fikk av informant 3 (frivillig). Hun kom

tilbake som frivillig fordi hun mente at nordmenn spiller en viktig rolle i hvor godt flyktninger integreres og hun kunne ikke bare sitte hjemme og ikke gjøre noe.

5.1.2 Alder, kjønn og utdanning/yrke

I en undersøkelse Wisløff & Kvaløy gjennomførte i 2016, kommer det frem at det er en stor andel foreldre, pensjonister og ungdom i alderen 15-18 som driver med frivillig arbeid (Wisløff & Kvaløy, 2016). Disse tallene er noe vi kan relatere oss til, da vi observerte at flertallet av de frivillige ved Forandringshuset var i disse aldersgruppene. Under observasjonene la vi merke til at flertallet av frivillige var foreldre og pensjonister. En annen ting vi la merke til, var at det var flertall av de frivillige var kvinner. Denne observasjonen stemmer ikke overens med undersøkelsen til Wollebæk et al. (2000) som sier at flertallet av de som driver med frivillig arbeid er menn med 41%, mens kvinner bidrar med bare 34%. Selv om huset har et stort flertall av kvinnelige frivillige, kan det være andre frivillige organisasjoner som har flertall av menn. Grunnen til at Forandringshuset har flertall av kvinnelige frivillige kan være på grunn av samarbeidet de har med Soroptimistene. Som nevnt tidligere er Soroptimistene en organisasjon for yrkesaktive kvinner. Noe vi har reflektert over i ettertid er at det er mange unge menn (flyktninger) som kommer til huset og flertall av kvinnelige frivillige. Dette kan skape ubalanse, da de unge mennene mangler en mulighet til å få kontakt med norske menn og mulighet til å danne seg mannlige forbilder. Selv om dette kan være med på å skape en ubalanse, opplevde vi ikke dette som et problem under våre observasjoner eller intervjuer.

Videre i undersøkelsen til Wisløff & Kvaløy (2016) kommer det frem at flertallet av frivillige har fullført kun grunnskolen og samtidig universitetsutdanning. De representerer 71% av all frivillig arbeid i Norge. Da vi var på observasjon, hadde vi samtaler med flere under middagene. Samlet sett har våre informanter og de vi snakket med høyere utdanning. Det var mindretall av personer med fagutdanning og skal vi basere våre funn på undersøkelsen til Wisløff & Kvaløy (2016) stemmer våre data til dels med undersøkelsen. En av tingene som støtter opp undersøkelsen til Wisløff og Kvaløy (2016) er at utdanning spiller en rolle. Da vi snakket med frivillige ved Forandringshuset kom det frem at en del av dem hadde bakgrunn som lærere, eller noe innenfor dette området.

5.1.3 Hva kan de frivillige og flyktningene lære av hverandre?

Som vist tidligere i teorien kan en si at en frivillig organisasjon skaper en sosial integrasjon, som er avgjørende for stabilitet og et velfungerende demokrati (Wollebæk et al., 2000). Med andre ord har de frivillige en viktig rolle i dagens samfunn og deres arbeid har en innflytelse på andre. De flyktningene vi intervjuet svarte at de frivillige bidrar til at flyktninger lærer språket bedre og at de bidrar til at de føler seg velkommen. Den ene informantene fortalte også at de frivillige hjalp han bare ved å være tilstede å snakke sammen med han. Det at de tar seg tid til å snakke med flyktningene om hverdagslige tema, bidrar ifølge flyktningene til at de kan snakke om ting som man ikke får dekket på skolen, som hvem man heier på i lørdagens fotballkamp. Informant 6 (flyktning) gav uttrykk for at de frivillige er gode mennesker som hjelper med det man trenger hjelp til. Ut fra responsen fra flyktningene, virker det som om de frivillige er til hjelp og er nyttige.

Selv om de frivilliges arbeid har en innflytelse på andre mennesker som nevnt i det forrige avsnitt, kan også flyktningene lære de frivillige noe. Noe som driver de frivillige, er evnen til å ønske og lære noe om verden. Dette kan flyktningene ved Forandringshuset bidra med. Dersom vi skal se på svarene til informantene, kan vi ut ifra dette bekrefte at teorien om at frivillige har et ønske å lære noe om verden stemmer. Hva de har lært er litt forskjellig, men informant 1 og 3 (frivillig) svarer det samme. Det som gikk igjen var at de lærte om flyktningenes hjemland, utfordringene de møter på og at det finnes håp i elendigheten. Det svaret som gav mest inntrykk på oss var da informant 2 (frivillig) fortalte at hun lærte at det er lov å smile selv om du gråter inni deg og vi har krefter til å stå i mye, samme hva som skjer er det mulig å gå videre i livet.

5.1.4 Oppsummering av frivillighet

I dette delkapittelet om frivillighet har vi funnet ut at det å definere hvor aktiv man er som frivillig, kan være vanskelig da det varierer i forhold til hvem man spør. Når det kom til forskjellen mellom kvinnelige og mannlige frivillige kunne vi se at hovedtyngden av de frivillige ved Forandringshuset var kvinner og at dette var noe som skilte seg ut i forhold til teorien. Hovedårsaken til at de frivillige velger å drive med frivillig arbeid er det å hjelpe andre. Det kom også frem at grunnen til at de kom tilbake var for å treffe nye mennesker, samt gjøre en god jobb for flyktningene. De frivillige har en viktig rolle i dagens samfunn, og deres arbeid med å integrere flyktninger er viktig for deres integreringsprosess og hvor godt de fungerer i samfunnet. I forhold til de flyktningene vi har snakket med, bidrar de frivillige

mest med læring av språk. Samtidig er det gjensidig læring, da flyktingene kan lære de frivillige om verden, andre land, deres situasjon og at det finnes håp.

5.2 Sosialisering

5.2.1 Ferdigheter, kunnskap og åpenhet

Som nevnt i teori kapittelet handler sosialisering om at et individ tilegner seg ferdigheter og kunnskap som er nødvendig for å leve i et samfunn (Baumann & May, 2004). Når man kommer til et nytt land som flykting, vil det ofte være mange utfordringer knyttet til dette. Å tilegne seg kunnskap og ferdigheter om det norske samfunnet, er avgjørende for deres integrering. Sosialisering handler også om at man bør være åpen og omgjengelig. Å være åpen vil si at man er tolerant, åpen for mange/nye inntrykk og at man ikke er redd for det ukjente (Kaufmann & Kaufmann, 2013). Vi synes at dette var et viktig element i vår problemstilling *“Hvilken påvirkning har en frivillig organisasjon på integrering av flyktinger”*, da dette viser at det er flere faktorer som påvirker integrering. Allerede under første observasjonsdag fikk vi inntrykk av at Forandringshuset var et åpent sted og at menneskene der var åpne. Dette inntrykket fikk vi bekreftet som riktig i forhold til at informant 1 (frivillig) selv opplevde huset som et åpent miljø. Vi kan selvfølgelig ikke snakke for alle, men ut ifra observasjoner og intervju vi har foretatt virker det som at åpenhet er noe som går igjen. Informant 1 (frivillig) fortalte oss også at hun trodde at grunnen til at Forandringshuset oppleves som et åpent miljø, er for man vet at målet ved å komme dit er å komme i kontakt med andre, bli kjent og snakke sammen.

I en sosialiseringsprosess er det viktig å tilegne seg sosiale ferdigheter. Dette vil si at man lærer hvordan man skal samhandle med andre mennesker på en positiv måte (Ertesvåg, 2014). Vår opplevelse av Forandringshuset etter første observasjonsdag, var at huset opplevdes som en plass der det var mulig for flyktingene å utvikle sine sosiale ferdigheter. Derfor var det interessant for oss å finne ut om flyktingene og de frivillige hadde den samme opplevelsen. Det var en generell enighet blant de to første frivillige vi intervjuet, at Forandringshuset bidrar til å utvikle de sosiale ferdighetene til flyktingene. Ifølge informant 1 (frivillig) er huset en god bidragsyter til utvikling av sosiale ferdigheter. Hun mente at dette ga flyktingene flere muligheter, ved at de kan delta på ulike aktiviteter. Det svaret som opplevdes som mest ulikt fra de andre, var svaret fra informant 3 (frivillig). Selv om hun synes Forandringshuset er en bidragsyter på å utvikle sosiale ferdigheter, mente hun i tillegg at flyktingene ikke må undervurderes i forhold til hva de selv lærer og kunnskapene de tilegner seg. For eksempel

mente hun at flyktninger ser at nordmenn ikke er flinke til å sette seg sammen med fremmede på bussen og snakke sammen, men dette er noe flyktingene mest sannsynlig har fått med seg gjennom erfaring og observasjon.

Samlet sett kan man tenke seg til at Forandringshuset er en bidragsyter til utvikling av sosiale ferdigheter, men de står ikke alene i denne prosessen. Flyktingene selv er med på å bidra til å forme sine nye sosiale ferdigheter i form av at de er kapable til å tenke selv, men også ved å observere eller oppleve ting i samfunnet. I intervjuene fikk vi ikke like gode svar i fra flyktingene, da det virket som de ikke forstod hva vi ville frem til med spørsmål om sosiale ferdigheter.

Det er flere viktige sider ved sosialisering, men ifølge informantene er det kunnskap om det norske arbeidslivet og språk som de mener er det viktigste i sosialiseringprosessen til flyktingene. Gjennom praksis i den frivillige organisasjonen, kan en flyktning kunne tilegne seg kunnskap og ferdigheter som man trenger for å kunne skaffe seg arbeid. Informant 6 (flyktning) fortalte oss at hun hadde gått på et arbeids-kurs, der hun lærte at noe av det viktigste i det norske arbeidslivet er å komme presist på jobb. Hun opplevde at man må være flink i arbeidet sitt, men du kommer ikke langt dersom du ikke møter når du skal. En typisk antagelse som forekommer i samfunnet er at flyktninger har tidsbegrepet “African time”. Dette var også et ord vi hørte flere ganger under observasjonene våre. “African time” er et “slanguttrykk” som blir brukt for å beskrive punktligheten til mennesker. Det vil si at det ikke er så nøye om man holder tidspunkter som er satt og man kommer/går når det passer. Dette var noe vi spurte informant 5 (flyktning) om, men dette var ikke noe han kjente seg igjen i. Han fortalte oss at flere av flyktingene som kommer fra Syria, ofte har høyere utdanning og har vært i jobb i lang tid. Å komme tidsnok til arbeid, var like vanlig der som i Norge. Under en samtale på Forandringshuset ble vi fortalt at dette med “African time” var et kjent fenomen på språkpraksisplassene. Dette var i hovedsak et problem i startfasen, men etter samtale med flyktingene ble det bedre etter hvert.

5.2.2 Viktigheten av en sosialiseringarena og sosialiseringssagenter.

Ved å kunne tilby forskjellige sosialiseringarenaer, vil dette bidra til at mennesker tilpasser seg en gruppe eller et samfunn enklere. Ifølge Kvello (2012) definerer man sosialiseringarenaer som “de fysiske plassene der sosialisering foregår”. Ut fra denne definisjonen, kan man se på Forandringshuset som en arena for sosialisering. Dette er fordi

huset fungerer som et møtested hvor frivillige, flyktninger og andre kan komme å være med venner, familie og drive med fritidsaktiviteter. Under noen av middagene pratet vi med flere flyktninger og de fleste fortalte oss at de ikke var medlem eller aktive hos andre frivillige organisasjoner i lokalsamfunnet. En flyktning fortalte oss at han var medlem i Røde kors, men at det av og til kunne være vanskelig å balansere skole/jobb samt familie og fritidsaktiviteter. Han fortalte oss også at dagene hans var lange og man måtte velge hvilke aktiviteter en ønsket å delta på. Det var flere dager han ikke var hjemme før på kvelden på grunn av et hektisk tidsskjema. Vi kan stille spørsmålet om hvor viktig Forandringshuset er som en sosialiseringarena for flyktningene? Det kom frem i videre samtale med flyktningene at de opplever Forandringshuset som et godt og trygt sted å komme til. Selv om flyktninger ofte har et hektisk tidsskjema, synes de at det er kjekt å komme til Forandringshuset for å sosialisere seg med andre. Teorien sier at det er viktig å ha et sted hvor sosialisering står i fokus, og ut fra dataene vi har samlet opp gjennom intervju og observasjon ser dette ut til å stemme.

I en sosialiseringprosess finnes det alltid noen “sosialiseringssagenter”. Sosialiseringssagenter er personer som er med å påvirker individer eller medvirker i en sosialiseringprosess (Kvelling, 2012). På Forandringshuset er det de frivillige som blir regnet som sosialiseringssagenter. Når det kommer til sosialisering kan en dele det inn i to faktorer: primær og sekundærsosialisering. Primærsosialisering er den sosialiseringen et individ får gjennom oppdragelsen (Svabø et al., 2000). I primærsosialiseringen vil et individ lære seg generelle roller, som samfunnsroller. Med sekundærsosialisering vil det si at et individ tilegner seg kunnskaper og ferdigheter fra andre individer i et samfunn (Svabø et al., 2000).

I dette tilfellet driver de frivillige i hovedsak med sekundærsosialisering ifølge teorien, men er det også en mulighet for at de kan bidra i primærsosialiseringen? Det sies at primærsosialiseringen er noe man har med seg, uavhengig av hvor man bosetter seg (Svabø, et al, 2000). Det vil være naturlig at folk fra forskjellige nasjoner, har forskjellig oppdragelse i forhold til hva de har lært om for eksempel samfunnsroller, kjønnsroller og barneroller. Som flyktning er det muligheter for at det man har lært i den første fasen, må endres/justeres i forhold til det landet man kommer til. På Forandringshuset og gjennom intervjuene vi har gjennomført, kom det frem at de frivillige bidro med både primær og sekundærsosialisering. Flyktningene kunne fortelle oss at de lærer om språk, dialekter og om norsk mat. I dette tilfellet vil språk være en del av primærsosialiseringen, mens dialekter og matkultur vil være sekundærsosialisering.

5.2.3 Betydningen av en gruppe

Gruppe og gruppetilhørighet spiller en viktig rolle i sosialiseringen til en flyktning. Det å ha en tilhørighet, hvor en kan føle seg som en del av noe, har en stor betydning for at man skal kjenne på “vi” følelsen. En gruppe vil si “et antall individer som samspiller med hverandre, er psykologisk bevisst på hverandre og opplever seg som medlemmer av en gruppe” (Kaufmann & Kaufmann, 2013, s. 235). I denne sammenhengen fungerer frivillige, flyktninger og Forandringshuset som ulike grupper. Grunnen til at vi kan se på Forandringshuset som en helhetlig gruppe er fordi en gruppe ikke er avhengig av bestemte personer og størrelsen kan variere (Kaufmann & Kaufmann, 2013). På Forandringshuset er det flere smågrupper som har blitt dannet som for eksempel kjøkken, leksehjelp og diverse aktivitetsgrupper.

Det kan være flere grunner til at mennesker søker sammen i en gruppe, og en av dem er at man har et behov for sosial tilknytning (Kaufmann & Kaufmann, 2013). Ved å delta i en gruppe kan man knytte bånd med mennesker som man kanskje ikke hadde møtt utenfor gruppen. Forandringshuset som gruppe har flere funksjoner, og en av dem er at flyktninger og frivillige kan komme og danne vennskap/vennegjenger. I begynnelsen av observasjonene, la vi merke til at flyktningene og de frivillige satt hver for seg. Det var også noen som satt mer “blandet”, men i bunn å grunn satt de to gruppene hver for seg. Vi tenkte det kunne være interessant å finne ut om det faktisk var slik vi oppfattet det, eller om det var tettere bånd mellom flyktninger og frivillige enn det vi så. Samtidig ønsket vi å finne ut om dette var vennskap som strekte seg utenfor husets vegger. Alle flyktning informantene svarte i intervjuene at de hadde fått flere venner ved å gå på Forandringshuset, men det var ikke den samme responsen hos de frivillige. Flere av de frivillige sa at de hadde dannet vennskap som var mer på det “profesjonelle” nivået, og som var mer knyttet til Forandringshuset. Informant 2 (frivillig) gav oss en tilbakemelding som vi ikke hadde tenkt noe særlig over. Hun fortalte oss at når man først har gått fullt inn i et vennskap med en flyktning, eller hvem som helst, kan man ikke trekke seg halvveis. Ut fra responsen fra informant 2 (frivillig) virket det som om hun hadde tenkt over om hun bare ønsket å være frivillig, og at hun ønsket å skille mellom privatliv og det å være frivillig.

Noe av det første vi la merke til under observasjonene av Forandringshuset, var at det var noe “gjennomtrekk” av folk. Vi lurte på om dette var noe som kunne påvirke trygghetsfølelsen og “vi” følelsen blant både de frivillige og flyktningene. Ifølge teorien om gruppedannelse vil en gruppe fortsatt bestå selv om nye medlemmer ankommer, mens andre går (Kaufmann &

Kaufmann, 2013). Videre i teorien forteller Schiefloe (2011) at å delta i en gruppe er viktig for å bygge en trygghetsfølelse. Kombinerer vi disse to teoriene, kan man stille spørsmål om trygghetsfølelsen blir påvirket, dersom “medlemsbasen” ofte blir skiftet ut. Noe som overrasket oss var at ingen av de vi intervjuet så ut til å se på gjennomtrekken som et problem. I forhold til flyktingene så de på gjennomtrekken som en positiv utfordring. Med dette mente informant 4 (flykting) at da får man muligheten til å bli kjent med folk i fra alle land, og man har muligheten til å lære hvordan man skal tilpasse seg forskjellige mennesker.

I små grupper oppstår det ofte tettere bånd mellom gruppemedlemmene, enn hvis gruppen er stor. De små gruppene kan være til hjelp dersom man føler på stress, sterke påkjenninger eller man kommer opp i en vanskelig situasjon (Kaufmann & Kaufmann, 2013). Vi var selv vitne til en situasjon som viste dette bildet tydelig. Vi ble fortalt at en flykting hadde dannet et sterkt bånd til noen av de frivillige, og den ene gangen flyktingene kom på Forandringshuset var de ikke til stede. Da reagerte hun med å gråte. Vi ble også fortalt at de hadde knyttet et sterkt bånd til hverandre og flyktingen hadde ofte samtaler om vanskelige temaer med disse frivillige. Dette kan reflektere betydningen av hvor viktig disse små gruppene kan være for flyktingene de frivillige.

5.2.4 Oppsummering av sosialisering

Det kommer frem at Forandringshuset har en sentral rolle i forhold til integrering av flyktinger. For at en flykting skal kunne integreres, er det viktig at h*n er åpen og ikke redd for det ukjente. Det å tilegne seg kunnskap om arbeidslivet og språk, var de viktigste sidene ved sosialisering ifølge våre informanter. Forandringshuset fungerer også som en arena hvor man kan bygge et nettverk, samt som å tilegne seg sosiale ferdigheter. Samtidig er det et viktig punkt at flyktinger er flinke til å se ting selv. Sosialiseringssagenter er de frivillige og de spiller en viktig rolle i forhold til flyktingene. De bidrar til både primær- og sekundærsosialisering. Her kommer språk under primærsosialisering, mens kunnskap om kultur, mat ol., kommer innenfor sekundærsosialisering. Det kommer også frem at flyktingene har dannet tettere vennskap enn de frivillige. Dette er for at de frivillige ofte har vennskap på det profesjonelle nivået. Som nevnt tidligere trodde vi at de på Forandringshuset ble påvirket av gjennomtrekken av folk, men dette tenkte de ikke noe særlig over. Flyktingene så på dette som en positiv utfordring for dem, for da lærte man seg hvordan tilpasse seg forskjellige folk.

5.3 Kommunikasjon

5.3.1 Kommunikasjon og kommunikasjonsprosessen

Å kommunisere er noe vi alle gjør på en eller annen måte, men å forklare hva det egentlig betyr kan være utfordrende. Når vi søkte etter teori om kommunikasjon, fant vi ulike definisjoner. Vi fant til slutt en definisjon fra Kaufmann & Kaufmann (2013) som vi mente passet best for vår oppgave. De definerer kommunikasjon som en “overføring eller utveksling av informasjon gjennom et felles symbolsystem” (Kaufmann & Kaufmann, 2013, s. 290). Dette vil si at kommunikasjon er en prosess der en sender et budskap til en mottaker, slik at mottakeren skal forstå budskapet. I denne oppgaven har vi sett på kommunikasjon mellom den frivillige organisasjonen, de frivillige og flyktningene og hvilke utfordringer som kan oppstå i en kommunikasjonsprosess.

På grunn av manglende bakgrunnsinformasjon hos informantene, var det vanskelig å stille spørsmål knyttet til kommunikasjonsprosessen. En kommunikasjonsprosess går ut på en sender har et budskap som h*n ønsker å formidle til en mottaker. Under selve prosessen kan det oppstå komplikasjoner, som kan påvirke formidlingen, budskapet og selve samtalen. Faktorer som dette kan være støy, problemer med å formulere seg og måten du formidler budskapet på. Selv om vi ikke fikk noe ut av intervjuene våre på dette området, hadde vi flere observasjoner som er relevante til teorien. Selv opplevde vi at støy kunne oppleves som en problemfaktor på Forandringshuset. Under flere av samtalen var det vanskelig å høre hva motparten sa på grunn av høyt støynivå i kaféen. Dette kan føre til at man ikke forstår eller får med seg alt den andre sier og det kan oppstå misforståelser. En viktig ting vi kan trekke inn er at på Forandringshuset er det mange flyktninger og flere av dem har redusert språkferdigheter. Da språket i seg selv kan være en utfordring, vil støy påvirke til at samtalen kan oppleves som krevende. Selv for nordmenn kan støy oppleves som utfordrende, men det er muligens enda mer krevende for en flyktning.

Teorien om kommunikasjonsprosessen forteller at det er viktig at avsender velger de riktige kanalene for å kunne kommunisere på mest mulig effektiv måte (Jacobsen & Thorsvik, 2013). Vi fikk et godt eksempel på dette under et av intervjuene vi gjennomførte. Det var informant 6 (flyktning) som kunne fortelle oss at hun, som mange andre må ta kontakt med offentlige/private tjenester, som for eksempel mobilselskap. Da kunne det være vanskelig å få frem det hun ønsket, på grunn av hennes språkferdigheter og manglende språkforståelse hos mottakeren. Hennes preferanser var å kommunisere ansikt til ansikt i stedet for over telefon

eller mail. Da får hun mulighet til å vise med kroppen (håndbevegelser o.l.) hva hun mener, og det er enklere å oppklare misforståelser. Som flyktning kan det være ekstra viktig å tenke over hvilke kanaler som egner seg best, for det du måtte ønske å formidle. utfordringene ved å bruke digitale verktøy kan være at man ikke ser motparten og deres reaksjoner, samtidig kan tonefall være vanskelig å tyde.

5.3.2 Kommunikasjonsbarrierer i forhold til flyktninger og språk

Det er flere kommunikasjonsbarrierer i forhold til kommunikasjon. Hos noen av flyktningene vil språket oppleves som en av de største kommunikasjonsbarrierene. Ifølge Edward T. Hall kan en dele språk inn i to deler: lavkontekst-språk og høykontekst-språk (Eriksen & Sajjad, 2015). Med lavkontekst- språk vil det si at ordene i større grad overfører budskapet, mens høykontekst- språk vil si at det er konteksten- de fysiske omgivelsene, kjent bakgrunnskunnskap og ikke verbale uttrykk som formidler budskapet (Bøhn & Dypedahl, 2009). På Forandringshuset er det en blanding av både lavkontekst og høykontekst da det er mennesker fra flere nasjonaliteter. Det er folk fra Norge, Eritrea, Syria, Somalia, Irak osv. Ifølge teorien til Bøhn og Dypedahl (2009) er Norge et typisk lavkontekst nasjon, mens for eksempel Eritrea er et land med høykontekst-språk. Vi opplevde huset som en plass med høykontekst-språk, noe som kan være et resultat av en blanding mellom de to språkformene.

Å lære seg et språk kan oppleves som utfordrende og mennesker har forskjellige forutsetninger for å lære et nytt språk. Alle informantene, både flyktninger og frivillige, så på språk som den mest avgjørende faktoren for å integreres i et samfunn. Både informant 5 og 6 (flyktning) hadde kunnskaper innenfor det engelske språket, og følte dette var nyttig i forhold til å lære seg et nytt språk. Informant 5 (flyktning) hadde også en generell interesse for språk og var veldig ivrig etter å lære. Han hadde også en oppfatning om at folk er folk i alle land, og er man ikke interessert i å lære språket, vil man heller ikke lære noe. Vår oppfatning var at språk er vanskelig å lære seg, og informant 6 (flyktning) kunne fortelle at hun synes det til tider var vanskelig. Det hun syntes hjalp var at hun kunne engelsk fra før, men dersom hun bare øver og prøver så vil det nok gå bra til slutt. To av våre tre flyktning informanter fortalte oss at de var veldig interessert i å lære norsk, noe som kanskje gjorde at læringsprosessen opplevdes som enklere for dem. Basert på våre intervjuer og observasjoner, kan det virke som om interesse for språket er en faktor for hvor godt en flyktning integreres.

På et av intervjuene kom det frem at Forandringshuset er en viktig plass for flyktninger, hvor man har en god mulighet til å praktisere den norsken man lærer på skolen. Det å lære norsk grammatikk er selvfølgelig en viktig del av å lære språket, men informant 5 (flyktning) var også veldig opptatt av å praktisere språket. Dersom han bare satt hjemme og snakket med folk fra Syria, mente han at da ville han ikke lære noe av språket. Det kommer veldig tydelig frem i intervjuet at han synes det å ha en uformell plass å komme til for å snakke norsk, var avgjørende for hans språkutvikling. Dette var noe vi så viktigheten av under en våre observasjoner da en gruppe mennesker sammen formulerte en setning, da én ikke forsto spørsmålet som ble stilt.

Språk i seg selv kan være en stor kommunikasjonsbarriere, men innenfor språk er det flere elementer som kan bli sett på som en barriere. I Norge har vi flere dialekter og dette er noe som kan by på utfordringer for en flyktning. Innad i gruppen har vi selv tre forskjellige dialekter, der en har mer nynorsk preget dialekt enn de andre. Dette resulterte i at under et av intervjuene oppstod det en misforståelse mellom den som intervjuet og informanten. For å avdekke denne misforståelsen måtte de to andre i gruppen omformulere/forklare ordet på en annen dialekt, slik at informanten skulle forstå. To av informantene våre kunne fortelle at en av grunnene til at de syntes dialekter var vanskelig å forstå, var på grunn av at de lærte for det meste bokmål på skolen og lite dialekter. Selv om dialekter kan være vanskelig for noen, hadde informant 5 (flyktning) en interesse for å lære seg dialektord. Han pleide å skrive ned bokmålsordene og finne ut hvordan ordene uttales på dialekt. Han kunne også fortelle oss at utfordringen med dialekt var større dersom personen snakket fort i tillegg.

En av grunnene til at vi var interesserte i å finne ut om dialekt var en kommunikasjonsbarrierer, var at under de fleste av observasjonene hørte vi at flere av de frivillige la om dialekten sin. De frivillige kunne fortelle oss at dette gjorde de for å gjøre det enklere for flyktningene å forstå dem. Selv om mange av de frivillige la om dialekten sin, var det en av informantene våre som fortalte oss at hun, av prinsipp, ikke la om dialekten sin. Hun synes det var viktig at flyktningene hørte forskjellige dialekter og at de kunne forstå dem. Siden vi var oppmerksom på at de frivillige la om dialekten sin til en mildere versjon, var dette noe vi var klar over da vi gjennomførte intervjuene. Da intervjuene var ferdig, var vi relativt sikker på at vi ikke hadde lagt noe om på vår egen dialekt. Det som viste seg da vi hørte på lydopptakene, var at vi hadde lagt mye mer om på dialekten vår enn det vi var klar over selv. I de situasjonene vi la om mest, var når det dukket opp spørsmål som vi så at

flyktning informantene ikke forstod. Selv om dialekt er en viktig del av det norske språket, kan det være et poeng i det informant 5 (flyktning) sa om at de fleste nordmenn forstår bokmål, og det viktigste for flyktningene er å gjøre seg forstått. Om man da gjør seg forstått på bokmål eller nynorsk spiller i den grad ikke en like viktig rolle.

Hva gjør man dersom språket stopper opp og hvordan løser man kommunikasjonsbarrierer? Gjennom intervjuene kom det frem forskjellige verktøy de frivillige og flyktningene bruker for å føre samtalen videre. Flyktningene bruker mobiltelefon med oversettelsesprogram, noe som er lett tilgjengelig i dagens samfunn. Foruten mobiltelefon brukte flere engelsk for å gjøre seg forstått. De frivillige brukte mange av de samme metodene, men la også til at de bruker forskjellige pekebøker for å lære flyktningene ord. Vi hadde ikke tenkt over at man kan bruke telefon som hjelpemiddel, noe som er opplagt i 2017. Det er mulig å tenke at dersom samtalen mellom en nordmann og en flyktning stoppet opp for 20 år siden, var det vanskeligere å komme videre i samtalen da enn nå. I dag har man en rekke teknologiske hjelpemidler som kan bidra til at kommunikasjonen mellom to parter blir "enklere".

5.3.3 Ikke- verbal kommunikasjon

Når en kommuniserer gjennom holdninger, kroppsspråk og hvordan vi uttrykker våre følelser, kalles dette for ikke-verbal kommunikasjon (Jacobsen & Thorsvik, 2013). Denne kommunikasjonsformen er noe man lærer fra sosiale sammenhenger, samt tidlig barndom (Bøhn & Dypedahl, 2009). Dersom det ikke er normalt i din familie å kysse hverandre på kinnene når man møtes, vil en mest sannsynlig ikke ta dette med seg videre i livet. Som nevnt i teorien er det viktig å tenke over at ikke-verbal kommunikasjon ikke er absolutt og kan endre seg. Det som oppleves som morsomt for noen, kan oppleves som støtende for andre (Bøhn & Dypedahl, 2009). Selv om vi hadde teori på dette emnet, var det lite informasjon å hente fra informantene, noe som vi ble overrasket over.

Kroppsspråk er ifølge Bøhn og Dypedahl (2009) en viktig del av ikke-verbal kommunikasjon. Med kroppsspråk menes det hodebevegelser, ansiktsuttrykk, øyekontakt, osv. Å bruke kroppsspråk som et hjelpemiddel i forhold til kommunikasjon, blir flittig brukt på Forandringshuset. Det å bruke kroppen som hjelpemiddel er noe de fleste bruker ubevisst. Det som overrasket oss var at det er mange nasjoner representert på Forandringshuset, og det var lite av det de kunne fortelle oss som skilte seg fra teorien. De frivillige brukte mye kroppsspråk når de skulle kommunisere med flyktningene, og mange av eksemplene de kom

med var like. De brukte hender ved å peke eller for å forklare noe og de brukte hodebevegelser for å bekrefte eller avkrefte noe som ble sagt. Vi antok at flyktingene hadde mer informasjon på dette området, men de svarte mye av det samme som de frivillige. Informant 6 (flykting) fortalte oss at i hennes hjemland brukte de mye kroppsspråk når de kommuniserte og dette var noe hun tok med seg inn i det norske språket. Hun var den eneste informanten som gav oss et eksempel på tegn som vi ikke hadde sett før. Hun viste oss med hendene det muslimske tegnet for å be.

Berøring er også en viktig del innenfor ikke-verbal kommunikasjon og dette er noe som praktiseres forskjellig fra land til land. Norge er et land som ikke er kontaktsøkende, mens land i Øst-Europa og Midtøsten er klassiske kontakt kulturer. For noen vil land der de er mer kontaktsøkende oppleves som masete og slitsomme (Bøhn & Dypedahl, 2009). Dette kan være med på å skape et ubehag hos noen, selv om det ikke nødvendigvis er negativt ment av de som er mer kontaktsøkende. Vi så forskjeller på måter flyktinger hilste på nordmenn i forhold til flyktinger fra eget land. Når vi hilste på forskjellige flyktinger, var det et typisk norsk håndtrykk de brukte for å hilse. Men når de skulle hilse på andre flyktinger fra deres egne hjemland, var de mer kontaktsøkende ved at de i tillegg til håndtrykk, gjerne gav dem kyss på kinnet og/eller en klem.

5.3.4 Oppsummering av kommunikasjon

På Forandringshuset har vi sett hvor viktig kommunikasjon er og hvor viktig det er for flyktingene å lære seg det norske språket. Språk er ifølge informantene det viktigste verktøyet for å integreres på best mulig måte, men man tilegner seg språk forskjellig. Det kom også frem at dersom man har engelskkunnskaper fra tidligere, vil dette bidra til at man tilegner seg språket lettere. Det er flere faktorer som spiller inn på hvor godt man kommuniserer og hvor godt man får frem budskapet. Dersom det er høyt støynivå, vil dette være et hinder i forhold til å få frem det man ønsker for en vil slite med å høre det motparten forteller. Dette var noe som kom tydelig frem på Forandringshuset. Dialekt var også en barriere for flyktingene, da dette var noe de lærte svært lite om på skolen. Metoder for å komme over barrierene var å bruke kroppsspråk, men også teknologiske hjelpemidler. Alt i alt har vi kommet frem til at det er viktig å ha en plass hvor man kan få praktisert språket man lærer på skolen.

6.0 KONKLUSJON

Vi har i denne oppgaven prøvde å svare på problemstillingen vår: *“Hvilken påvirkning har en frivillig organisasjon på integrering av flyktninger?”* Siden integrering er et vidt begrep valgte vi å se på integrering i forhold til frivillighet, sosialisering og kommunikasjon. Disse faktorene er noe vi selv mente var viktige og interessante elementer å belyse i forhold til integreringsprosessen til en flyktning.

Vi kan ut i fra intervjuer og observasjon se at Forandringshuset som en frivillig organisasjon er en viktig bidragsyter til integrering av flyktninger. En av grunnene til at vi kan konkludere med dette er for de frivillige har et genuint ønske om å hjelpe andre og har en interesse for å bli kjent med nye mennesker uavhengig av etnisitet.

De frivillige har en viktig rolle i dagens samfunn da de fungerer som sosialiseringsagenter. De bidrar til primær- og sekundærsosialisering ved at de lærer flyktningene om språk, arbeidslivet og andre hverdagslige ting. Forandringshuset er en arena hvor man kan bygge nettverk, samtidig som det er en plass hvor flyktninger kan tilegne seg sosiale ferdigheter. Det er også viktig å poengtere at flyktningene selv er flinke til å observere og tilegne seg kunnskaper i samfunnet.

På en annen side kom det frem at språket er det viktigste for å kunne integreres i et samfunn. Samtidig er det viktig å ha en plass hvor man kan få praktisert det språket man lærer. Dersom man kun omgås med andre flyktninger fra samme land vil det være vanskeligere å tilegne seg ikke bare språk, men også lære om det norske samfunnet generelt sett.

For å svare kort og presist på vår problemstilling, kan vi konstatere at Forandringshuset bidrar til integrering av flyktninger, men de står ikke alene i denne prosessen ut fra våre data.

6.1 Videre forskning

Gjennom tiden på Forandringshuset har vi sett at det er flere spennende sider og vinkler en kan skrive om i forhold til deres prosjekt. Vi har kun sett på en liten brøkdel av huset. Dersom vi hadde hatt mer tid til rådighet, er det flere sider ved Forandringshuset vi kunne ha dratt inn i oppgaven og som hadde vært spennende å belyse. Det er mye som skjer på huset og stadig nye prosjekter/aktiviteter som prøves ut og implementeres inn. Dette gir rom for at andre studenter kan forske videre på Forandringshuset. Man kan skrive om kultur, motivasjonsfaktorer blant de frivillige, de økonomiske sidene eller mer om flyktingenes integrering for å nevne noen. Vi mener at alle studieretningene innenfor økonomi og administrasjon og andre bachelorstudenter kan finne en oppgave å skrive om Forandringshuset.

LITTERATURLISTE

- Bauman, Z & May, T. (2004). *Å tenke sosiologisk*. Oslo: Abstrakt forlag
- Bøhn, H., & Dypedahl, M. (2009). *Veien til interkulturell kompetanse*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Dalen, M. (2011). *Intervju som forskningsmetode*. (2.utg). Oslo: Universitetsforlaget.
- Eriksen, T.H., & Sajjad, T.A. (2015). *Kulturforskjeller i praksis*. Oslo: Gyldendal
- Ertesvåg, S.K (2014). *Sosiale ferdigheter*. Hentet fra https://snl.no/sosiale_ferdigheter
- FN (2016, 28. September). *Flyktningssituasjonen i verden*. Hentet 1. Januar 2017 fra <http://www.fn.no/Tema/Flyktninger/Flyktningssituasjonen-i-verden>
- FN (2016, 25. Oktober). *Hva er en flyktning?*. Hentet 8. Januar 2017 fra <http://www.fn.no/Tema/Flyktninger/Hva-er-en-flyktning>
- Frivillighet Norge. (u.å.). *Frivillig sektor i Norge*. Hentet 22. Januar 2017 fra http://www.frivillighetnorge.no/no/faq/om_frivillig_sektor_i_norge/#undefined
- Frivillighet Norge. (u.å.). *Hva er en frivillig organisasjon?*. Hentet 28. Desember 2016 fra http://www.frivillighetnorge.no/no/om_oss/fakta_om_frivillighet/grunnleggende_fakta/Hva+er+en+frivillig+organisasjon%3F.b7C_wlRl1u.ips
- Glad, K. (2016, 23. September). *Formål*. Hentet fra <http://kfuk-kfum.no/om-oss/mal-verdier/form>
- Glad, K. (2015, 4. Juni). *Verdier*. Hentet fra <http://kfuk-kfum.no/om-oss/mal-verdier/verdier>
- Gundersen, D. (2015, 17. November). *Dialekter*. Hentet fra <https://snl.no/dialekt>
- Hasnaoui, T., Stautland, T., & Ureta, S.H. (2017). *Observasjonsnotater*. Upubliserte.
- Haugesund.Soroptimistnorway (u.å.). *Velkommen til Haugesund og omegn Soroptimistklubb*. Hentet 5. april 2017 fra <http://haugesund.soroptimistnorway.no>
- Hellerdal, H.B. (2016, 20. April). *Forandringshuset Haugesund*. Hentet fra <http://kfuk-kfum.no/aktiviteter/samfunnsengasjement/forandringshus/forandringshuset-haugesund>
- Holme, I.M, & Solvang, B.K. (1996). *Metodevalg og metodebruk*. Otta: Tano
- Holø, R.M. (2013, 12. November). *Dialekter byr på problemer for innvandrere*. Hentet fra <https://www.nrk.no/ho/dialektvansker-for-innvandrere-1.11351980>

- Integrerings- og mangfoldsdirektoratet. (2016, 21 April). *Grunnleggende om introduksjonsprogrammet*. Hentet 10. Januar 2017 fra <http://www.imdi.no/opplaring-og-utdanning/introduksjonsprogram/grunnleggende-om-programmet-roller-og-ansvar/>
- Integrerings- og mangfoldsdirektoratet. (2016, 29 november). *Innvandrerbefolkningen i Norge*. Hentet 28 Februar 2017 fra <http://www.imdi.no/om-integrering-i-norge/innvandrere-og-integrering/innvandrerbefolkningen-i-norge/>
- Integrerings- og mangfoldsdirektoratet. (2016, 8 april). *Organisering og innholdet i opplæringen*. Hentet 10. Januar 2017 fra <http://www.imdi.no/opplaring-og-utdanning/norskopplaring/organisering-og-innholdet-i-oppleringen/>
- Integrerings- og mangfoldsdirektoratet. (2016, 19. Oktober). *Slik fordeles flyktingene mellom kommunene*. Hentet 10. Januar 2017 fra <http://www.imdi.no/planlegging-og-bosetting/slik-fordeles-flyktingene/>
- Integrerings – og mangfoldsdirektoratet. (u.å). *Sysselsetting og arbeidsliv*. Hentet 10. Januar 2017 fra <http://www.imdi.no/sysselsetting-og-arbeidsliv/>
- Jacobsen, D. I., & Thorsvik, J. (2013). *Hvordan organisasjoner fungerer* (4. utg.). Bergen: Fagbokforlaget.
- Johannessen, A., Christoffersen, L., & Tufte, P.A. (2011). *Forskningsmetode for økonomisk administrative fag*. Oslo: Abstrakt forlag
- Kaufmann, G & Kaufmann, A. (2013). *Psykologi i organisasjon og ledelse*. (4. utg.). Bergen: Fagbokforlaget.
- KFUK-KFUM. (2015). *Toårsmelding 2013- 2015*. Oslo: KFUK-KFUM.
- Kvello, Ø. (2012). *Oppvekstmiljø og sosialisering*. Oslo: Gyldendal
- Ottesen, L.H. (2016, 16. Desember) *Forandringshus som forandrar*. Hentet fra <http://kfuk-kfum.no/om-oss/nyheter/forandringshus-som-forandrar>
- Regjeringa. (2016, 11. Mai). *Introduksjonsprogram*. Hentet 9. Januar 2017 fra <https://www.regjeringen.no/no/tema/innvandring/integrering/introduksjonslov-og-arbeid/introduksjonsprogram/id2343472/>
- Schiefloe, P.M. (2011). *Mennesker og samfunn - Innføring i sosiologisk forståelse*. (2. utg.). Bergen: Fagbokforlaget.
- Svabø, A., Bergland, Å., & Hæreid, J. (2000). *Sosiologi og sosialantropologi for helsearbeidere*. (2. utg.). Oslo: Gyldendal
- Svennevig, J. (2016, 21. desember). *Kontekst*. Hentet fra <https://snl.no/kontekst>

Tjora, A. (2015, 18. mars). *Norm*. Hentet fra <https://snl.no/norm>

UDI (2015) *Beboere i asylmottak etter uke (2015)*. Hentet 2. Januar 2017 fra <https://www.udi.no/statistikk-og-analyse/statistikk/belegg-i-mottak-per-uke-2015/>

UDI (2016) *Beboere i asylmottak etter uke (2016)*. Hentet 2. Januar 2017 fra <https://www.udi.no/statistikk-og-analyse/statistikk/beboere-i-asylmottak-etter-uke-2016/>

Wisløff, M., & Kvaløy, B. (2016). *Frivillighetsbarometeret 2016*. Hentet fra http://www.frivillighetnorge.no/filestore/Dokumenter/FRIVILLIGHETSBAROMETER_2016.pdf

Wollebæk, D., Selle, P., & Lorentzen, H. (2000). *Frivillig innsats*. Bergen: Fagbokforlaget

Wollebæk, D., Sætrang, S., & Faldmoe, A. (2015). *Betingelser for frivillig innsats - motivasjon og kontekst*. Oslo: Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor

Wæhle, E. (2014, 30 Oktober). *Assimilering*. Hentet fra <https://snl.no/assimilering>

Bilde

Forsidebilde. *Multi-ethnic women holding wrists*. (Fotograf Jon Feingersh). Hentet fra http://quest.eb.com.ezproxy.hsh.no/search/Multi-ethnic-women-holding-wrists/1/154_2893141/Multi-ethnic-women-holding-wrists/more Brukt med tillatelse.

Vedlegg 1: Intervjuguide frivillige informanter

Fakta spørsmål:

- Navn
- Alder
- Hvor kommer du fra? (by)
- Utdannelse/Yrke

Overgangsspørsmål

- Hvor hørte du første gang om forandringshuset?
- Er det andre tilbud som ligner på forandringshuset her i byen?
- Hvor ofte går du til forandringshuset?

Hovedspørsmål/nøkkelspørsmål:

1. Kan du fortelle oss hvorfor du valgte å bli frivillig?

- a) Hvor lenge har du vært frivillig ved forandringshuset?
- b) Hva får deg til å komme tilbake?
- c) Hva får du igjen av å gå her og hva lærer du av flyktningene?

2. Har forandringshuset bidratt til at du har fått nye venner?

- a) Hvordan tar flyktningene kontakt og synes du at flyktningene er flinke til å ta kontakt?
- b) Har du knyttet noe form for bånd til noen av flyktningene?
- c) Hva slags bånd har du knyttet med flyktningene, hvordan det fungerer og kan fortelle oss hvordan dette oppstod?

Ekstraspørsmål:

- d) Er det et mer åpent miljø her?
- e) Føler du det krever litt ekstra å knytte bånd til flyktningene?

3. Forandringshuset fungerer som møteplass der mennesker har forskjellige etnisk bakgrunn, hva tenker du om forandringshuset bidrag til at flyktninger utvikler sine sosiale ferdigheter?

- a) Hva lærer flyktningene om det norske samfunnet og hva synes du er viktig at flyktningene må lære seg?
- b) Er det en spesiell sosial atferd, som du mener er viktig at de ikke lærer seg, og som de kanskje ikke lærer på skolen, for eksempel hilseskikker?

Ekstraspørsmål:

- c) Du snakker om grenser, er det dine egne eller flyktningenes grense du mener?

4. Vi la merke til at folk kommer og går her på forandringshuset, påvirker dette deg? Tror du dette påvirker flyktningene på et vis?

- a) Hva mener du forandringshuset kan hjelpe på dette området?

Ekstraspørsmål:

- b) Kanskje de kunne gjort noe med dette? Kanskje en kontaktperson eller lignende?

5. Hvilke utfordringer møter du på når du skal kommunisere med flyktningene?

- a) Er det noen fellestrekk?
- b) Har du et eksempel?

6. Når språket stopper opp, hva gjør du videre i samtalen for å frem det du ønsker å formidle?

- a) Må du bruke mye kroppsspråk og tegn for å få frem det du ønsker?
- b) Har du noen ganger opplevd at de har misforstått deg da?

7. Når du kommuniserer med en flyktning, er du mer bevisst på hvordan du snakker/ordlegger deg?

- a) Må du legge om dialekten eller snakke penere/bokmål når du snakker?
- b) Når du skal si noe bruker du korte setninger?

Avslutningsspørsmål:

- Er det noe du ønsker å fortelle oss om hvordan det er å være frivillig her ved forandringshuset?
- Er det noe vi har glemt å spørre deg om?
- Oppklare eventuelle misforståelser som har oppstått under intervjuet?

Vedlegg 2: Intervjuguide flyktning informanter

Fakta spørsmål:

- Hva heter du?
- Hvor kommer du fra?
- Hvor gammel er du?

Overgangsspørsmål:

- Hvor hørte du om forandringshuset?
- Hvor lenge har du brukt forandringshuset?
- Hvor ofte går du på forandringshuset?

Hovedspørsmål/nøkkelspørsmål:

1. Synes du at de frivillige/norske som kommer her hjelper deg med det du trenger hjelp til?

- a) Kan du gi oss et eksempel?

2. Har du fått flere venner som du snakker med her på forandringshuset?

- a) Har du blitt god venn med noen av de norske her og hva liker dere å gjøre?
b) Treffer du dem andre dager også og hva gjør dere sammen da?
c) Kan du fortelle oss mer om dette?

3. Har noen av vennene dine her på forandringshuset lært deg noe om Norge og hvordan de norske er?

- a) Har de for eksempel lært deg noe om arbeidslivet i Norge?
b) Er det noen andre ting de har lært deg?
c) Visste du noe om Norge fra før, eller er det de frivillige lærer deg nytt for deg?

4. Vi har sett at det kommer mye forskjellige folk her, syns du at det er greit?

- a) Føler du deg forvirret at det komme nye folk hit ofte?
b) Synes du at de nye som kommer her tar deg godt imot?

5. Synes du det er vanskelig å lære og snakke norsk og kan du fortelle oss hva som er vanskelig?

- a) I Norge snakker vi forskjellige dialekter, synes du det er vanskelig å forstå?
b) Synes du at bokmål er enklere å forstå enn for eksempel nynorsk/dialekt?
c) Bruker vi mange vanskelige ord når vi snakker? Gi et eksempel?
d) Synes du det hjelper å komme til Forandringshuset for å snakke/praktisere norsk?

6. Synes du at de norske er flinke å ta kontakt og snakke med deg?

- a) (Dersom de svar nei: Hvorfor tror du de ikke tar kontakt?)
b) Er du flink til å ta kontakt med de norske?

7. Har du opplevd at de norske ikke forstår deg når du vil si noe og hva gjør du da?

- a) Må du bruke mye kroppen når du vil si noe til de norske og hvordan gjør du det?
b) Er de norske tegnene/signaler de samme om du bruker til vanlig? (Vi kommer med eksempel)
c) Bruker du dette ofte for å snakke med norske?

Avslutningsspørsmål:

- Er det noe mer du ønsker å fortelle oss om hvordan det er å komme her på Forandringshuset?
- Er det noe vi har glemt å spørre deg om?
- Oppklare eventuelle misforståelser som har oppstått under intervjuet?

Vedlegg 3: Forandringshuset informasjon

FOR
ANDRINGS
HUSET



ET MØTESTED PÅ TVERS AV KULTURER OG GENERASJONER

Fra 12. jan, hver tirsdag kl. 15-20
KM-huset i Haraldsgaten 70,
Haugesund

Forandringshuset er et ukentlig tilbud som skal bygge fellesskap på tvers av kulturer og generasjoner, rundt matbordet, i aktiviteter og lek. Hver tirsdag serveres middag med utgangspunkt i norsk matkultur, etterfulgt av et bredt utvalg av kulturaktiviteter for barn, unge og voksne. Prosjektet er et samarbeid mellom blant andre KFUK-KFUM og NAV Team Flyktning. For mer informasjon se facebook.no/forandringshusethaugesund eller kontakt daglig leder Marit Brathole på haugesund@kfuk-kfum.no.

Program

Kl. 15-18 Middagskafé
Kl. 17-20 Kulturaktiviteter for
ulike aldersgrupper

Aktivitetstilbud

SANG • DRAMALEK • LEGOBYGGING
• ALLIDRETT • DANS • SPEIDING •
LEKSEHJELP • SY- OG STRIKKEKAFÉ

Vedlegg 4: Bli medlem/Bli frivillig!

Bli medlem!

Forandringshuset er et åpent og inkluderende tilbud med fellesskap rundt norsk matkultur og aktiviteter for barn, unge og familier. Gjennom Forandringshuset vil vi tilrettelegge for at flere barn og unge, uavhengig av økonomisk situasjon, kan delta i organiserte fritidsaktiviteter. Forandringshuset skal være et møtested hvor barn og unge får møte andre barn og unge, og hvor foreldre får møte andre foreldre og voksne. Det er dermed et lavterskeltilbud hvor familiefellesskapet og ønsket om å dele fritid med hverandre står i sentrum.

Som medlem i Forandringshuset og KFUK-KFUM vil du

- få tilgang på ulike aktiviteter for store og små
- få informasjon om arrangement og nyheter
- få mulighet til å påvirke innholdet i Forandringshuset
- få medlemspriser på mat i kaféen og andre arrangement i regi av KFUK-KFUM

Grunnpris for medlemskap er kr 100,- for ett kalenderår. I tillegg kan undergrupper ha en ekstra kostnad for å dekke utgifter til materiell og annet. Dersom du har utfordringer med å betale, kan vi hjelpe til med å søke støtte for å dekke medlemskontingent.

Det er viktig for Forandringshuset å ha medlemmer fordi vi ønsker å skape et aktivitetstilbud på demokratisk grunnlag. Med en medlemsstruktur har vi mulighet til å organisere arbeidet vårt slik at de som er deltakere kan være med å bestemme hva vi skal være og gjøre. I tillegg gir medlemsgrunnlaget mulighet for offentlig støtte (særlig for medlemmer fra 0-26 år).

Bli frivillig!

Vi ønsker et mangfold av frivillige ledere og medarbeidere på Forandringshuset. Frivillighet er bærebjelken i alt vårt arbeid. Alle som vil bli frivillige på Forandringshuset ønskes velkommen, men det stilles også noen krav. Alle frivillige ledere over 18 år må bl.a. signere KFUK-KFUMs egenerklæring og levere politiattest.



FORANDRINGS
HUSET
HAUGESUND
KFUK · KFUM