

# **Mellom barken og veden.**

En antropologisk studie av ansatte ved to norske asylmottak og deres håndtering av ulike rolleforventninger.

**Helene Gutterød Huseby**  
**Masteroppgave i sosialantropologi**  
Institutt for sosialantropologi  
Universitetet i Bergen  
September 2008





# Takk

---

Endelig! Takk til John Chr. Knudsen for at du gjorde feltarbeidet mulig, og for veiledning gjennom hele prosessen. Tusen takk til de ansatte ved begge mottakene for at dere stilte opp og tok dere tid til alle mine spørsmål. Takk også for nyttig lærdom jeg alltid vil ha med meg, og for vennskapet deres. Takk til driftsoperatørene. Takk til UDIs regionkontor. Takk til Karine og Per for konstruktive samtaler. Takk til Miriam for gjennomlesing. Takk til hele familien min, spesielt takk til min mor for all oppmuntring. Takk til medstudenter for morsomheter. Til slutt en stor takk til Tom, for at du alltid får meg til å le.



# Innhold

<b>Prolog</b> .....	7
<b>I: Introduksjon</b> .....	9
Bakgrunn for valg av tema.....	9
Asylsystemet i Norge.....	12
Historisk bakgrunn.....	12
Styringsdokumentene.....	15
Doble styringslinjer.....	16
Problemstilling.....	17
Kapittelinndeling.....	19
<b>II: Feltarbeidet</b> .....	21
Tilgang.....	21
Metode.....	22
“Jeg” i rollen som deltakende observatør.....	22
Intervju og samtaler.....	25
Etiske problemstillinger og anonymisering.....	26
Etnografisk kontekst.....	28
Granhøyden mottak.....	28
Solhaugen mottak.....	30
<b>III: Teoretiske tilnærminger</b> .....	33
Rolleforventninger og determinanter for handlingsvalg.....	33
<b>IV: Mottaksansatte som samarbeidspartnere</b> .....	37
”Kan de gå hvor de vil?”.....	38
Solhaugen psykiatriske avdeling?.....	39
Uttransportering.....	41
Mottaket - en institusjon?.....	42
Miniseminar på Solhaugen.....	43
Avrunding.....	45
<b>V: Mottaksansatte som tjenesteytere</b> .....	47
Konkurransen utsatt mottaksdrift.....	48
Bemanning.....	49
”Mottaket er en kunnskapsbedrift.”.....	51
Eksplisitt og taus kunnskap.....	53
Kunnskapsutvikling.....	58
UDI: samarbeidspartner eller kontrollinstans?.....	59
”Vi ligger under massivt press fra UDI”.....	61
”Vi er ikke ansatt som UDIs detektiver!”.....	64
Avrunding.....	66
<b>VI: Mottaksansatte som veiledere</b> .....	69
Veilede eller hjelpe?.....	70
”Are you responsible for my life?”.....	72
Veilede og kontrollere - to sider ved samme rolle?.....	74
Likebehandling.....	77
Likebehandling gjennom gruppeinndeling.....	79
Realitetsorientering av beboerne.....	81
Distansert engasjement.....	82
Resepsjonen - en egnet møteplass?.....	86

Avrunding.....	90
<b>VII: Mellom barken og veden?.....</b>	<b>92</b>
Tilsynsvirksomhet.....	93
Tilsyn ved Solhaugen mottak.....	93
Tilsyn ved Granhøyden mottak.....	97
Tilsyn = kontroll?.....	100
Oppsummering.....	101
Uforutsigbarhet.....	102
Makt og motivasjon.....	102
Fleksibilitet som kunnskap.....	104
Krysspress.....	106
<b>Epilog.....</b>	<b>109</b>
<b>Litteraturliste.....</b>	<b>110</b>

## Prolog

---

De ansatte på Granhøyden mottak har fått en ankomstmelding fra Utlendingsdirektoratet gjennom det nettbaserte dataprogrammet SESAM<sup>1</sup>. Om to dager kommer fem nye beboere fra transittmottaket i hovedstaden. Granhøyden er et desentralisert mottak, hvilket betyr at beboerne bor i leiligheter rundt om i lokalmiljøet. Spørsmålet om hvor nykommerne skal bo diskuteres blant personalgruppen på morgenmøtet. Mottakets beleggslister er i ferd med å fylles opp, og idealet om å tildele boliger etter språkbakgrunn og kjønn innebærer stadig mer tankevirksomhet for Arne og Tordis, som har ansvar for romfordelingen. De mottaksansatte har flere ganger vært i kontakt med driftsoperatøren angående dette temaet. På morgenmøtet kommer det fram at flere av de ansatte opplever at driftsoperatøren tror det er flere tilgjengelige boliger enn det som faktisk er tilfellet. I tillegg har naboene i byggefeltet de siste dagene klaget på støy de mente kom fra det store antallet enslige, mannlige asylsøkere mottaket hadde plassert der. Tordis ringer derfor driftsoperatøren som også denne gangen svarer at mottaket har nok plasser tilgjengelig, og at de ansatte må finne en løsning innenfor de rammene de allerede har. De ansatte mener driftsoperatøren ikke ser realiteten, men hovedsakelig er opptatt av at det papirmessige er i orden. Gjennom diskusjon blir personalgruppen enig om at de må flytte noen beboere for å få plass til de nye beboerne og samtidig opprettholde skillet mellom kvinne- og mannsboliger. Arnes oppgave blir å orientere de berørte beboerne om situasjonen, og flytte dem til de nye boligene.

Det tar ikke lang tid før en av de berørte beboerne står i resepsjonen og vil snakke med Tordis. Beboeren er en ung kvinne med blanke øyne, neven hennes er knyttet og hviler på resepsjonssranken. Tordis har tydeligvis hørt forespørselen og kommer ut fra kontoret sitt og går fram til resepsjonssranken og spør hva hun kan hjelpe til med. Beboeren svarer at hun tror Tordis vet at hun er der ”because of the living situation”. Tordis snakker med kvinnen om hvorfor situasjonen har blitt slik den er, og at de må flytte noen beboere for å opprettholde

---

<sup>1</sup> Sesam (System for elektronisk samhandling med asylmottakene): et felles IT-system for alle landets asylmottak. Her får mottakene informasjon fra UDI om beboere tilhørende sitt mottak som har fått opphold, avslag eller nye beboere som er ventet. Målet er at dette internettbaserte systemet skal samle all data om beboerne, og forenkle hverdagen for de ansatte (udi.no).

UDIs regler om at menn og kvinner ikke skal bo sammen. Beboeren lytter og øynene blir mer blanke før hun sier: "But you have a lot of houses! I don't want to move!" Tordis blir stille et øyeblikk før hun sier med bestemt stemme: "Where are all this houses? We don't have any more houses. And you have to do as we say!" Beboeren begynner å gråte lydløst og kikker ned i gulvet. Det blir stille en stund før Tordis, med mer skjelvende stemme, sier: "Do you think this is easy for me? Do you think I move you around like pussycats and that I don't care? I care everyday for you!" Borte ved den ene datamaskinen sitter to andre beboere og måper. Noen av de andre ansatte står i gangen bak resepsjonssranken og ser på. Beboeren går og sier på vei ut at hun nekter å flytte.



# I: Introduksjon

---

Asylmottak er midlertidige bosteder for personer som søker asyl. I 2007 var det i overkant av 7500 mennesker som ventet på asylvedtak ved mottak i Norge, og omtrent 350<sup>2</sup> personer som arbeidet ved asylmottakene. En usikker ventetid gir vanskelige leveforhold, men virker også inn på arbeidsforholdene. Asylmottakene har en kompleks ansvarsdeling. Utlendingsdirektoratet (UDI) har, i tillegg til ansvaret for asylsøknadene, et tilretteleggingsansvar for drift av statlige mottak i Norge. Rammeverket for mottaksdriften er nedtegnet i styringsdokumenter fra UDI, samtidig som selve driften legges ut på anbud til ulike driftsoperatører. Dette er de strukturelle rammene for Norges 61 asylmottak (Tall og fakta 2007). Episoden i prologen er hentet fra det ene av de to mottakene hvor feltarbeidet mitt ble utført. Beskrivelsen viser at de ansatte må forholde seg til ulike instanser i sin arbeidshverdag, det kommer også fram at de ulike instansene har forventninger til de ansatte. Å imøtekomme alle disse forventningene er ikke alltid lett, og som prologen viser innebærer det en prioritering, som her fikk sin prøve i Tordis' møte med en beboer. I dette kapittelet vil jeg gi en introduksjon til mitt valgte tema ved å dele informasjon som har vært viktig for min forståelse. Mot slutten av kapittelet vil jeg presentere problemstillingen som utgangspunkt for resten av oppgaven.

## ***Bakgrunn for valg av tema***

Prosjektets tema er valgt gjennom en interesse for hvordan møtene mellom asylsøkere og hjelpeapparat fortoner seg. Gjennom frivillig arbeid med asylsøkere ble jeg interessert i hverdagen på asylmottakene. Flere av asylsøkerne jeg ble kjent med var opptatt av hvor dårlig det var å bo på mottak, og at de som arbeidet der ikke hadde tid til å snakke med dem. En av de unge guttene sa: "Det virker ikke som de bryr seg om oss, de bare sitter inne på kontorene sine". Slike uttalelser førte til at jeg ønsket å lære om mottaket fra de ansattes ståsted.

---

2 Det finnes ingen offisiell oversikt over antall mottaksansatte. UDI opplyser at det i gjennomsnitt er omtrent fem ansatte ved hvert mottak. Jeg har derfor estimert tallet ut i fra antall mottak i 2007: 61 mottak x 5 ansatte = 305. Tallet er justert opp ettersom det ikke tar høyde for spesielle avdelinger og mottak. Antall mottak varierte kraftig i 2007, og gikk ned mot slutten av året da disse tallene er estimert.

Antropologisk litteratur innenfor feltet handler i høy grad om beboerne ved mottakene, men inneholder også flere tendenser som viser at mottaksansattes vanskelige arbeidsforhold preges av organisatoriske forhold. Jeg vil her nevne noe av den litteraturen som har vært viktig for utarbeidelsen av prosjektet og som også blir viktig i min egen analyse.

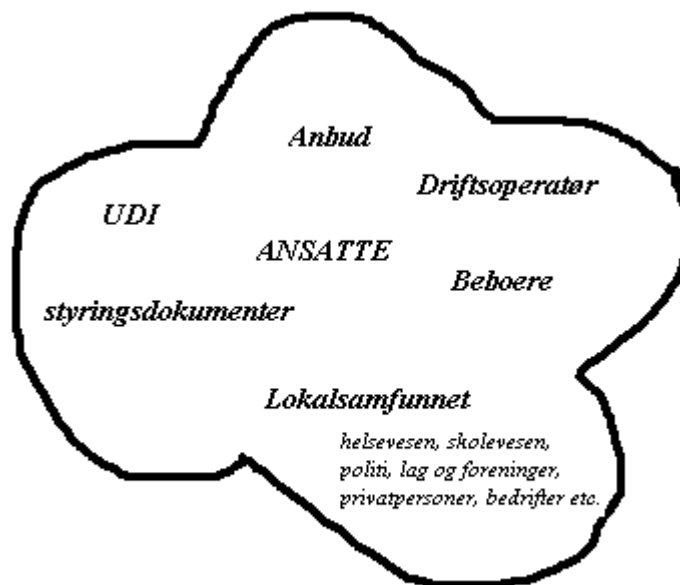
Jorun Solheim skriver i *Her har du ditt liv* at de ansatte opplever ansvarsfordelingen mellom UDI og driftsoperatør som problematisk med tanke på hvilke instanser som har ansvar for oppfølging av hvilke områder (1990: 8). Solheim henter også fram begrepet ”det terapeutiske paradoks” for å beskrive mønsteret mellom ansatte og beboere. Dette viser til mer generelle dilemma mellom sosialarbeidere og klienter, som oppstår når ”bestemte personer er satt til å forvalte andre menneskers velferd på vegne av dem selv” (Solheim 1990: 39). Solheim påpeker at beboerne føler seg som umyndiggjorte fordi de ansatte har myndighet til å kontrollere en rekke av deres handlinger, mens de ansatte oppfatter beboerne som masete og tiltaksløse fordi deres ansvar er diffust og ikke tydelig avgrenset gjennom et regelverk. På denne måten skapes det lett et klientsyndrom hvor beboerne blir mottakere av det som formidles via de ansatte (Solheim 1990: 39-40).

John Chr. Knudsen kommer i sin bok *Flyktninger og livsløp* inn på forholdet mellom flyktninger og hjelpearbeidere (1986). Han skriver om flyktningenes forvirring rundt hjelpearbeidernes roller som både myndighetsperson og hjelper. For personalet er det snakk om to sider ved rollen som ”den profesjonelle hjelper”. Personalet må følge krav om likebehandling og unngår særbehandling av enkelte flyktninger ved å sette grenser for nærheten til flyktningene med kontortid og å ”kutte ut flyktningenes problemer etter arbeidstid” (1986: 111). Knudsen understreker at vanskeligheter oppstår fordi flyktningene har vanskeligheter med å forstå de rammer og strukturelle begrensninger som personalet arbeider ut i fra.

Torunn Fladstad har i forbindelse med prosjektet ”Asylsøkerbarn i norske mottak” gjort feltarbeid ved seks asylmottak (1994). Hun tar utgangspunkt i målsettinger og organisatoriske rammer for mottaksdrift for å få en forståelse av beboernes og de ansattes opplevelse i forbindelse med arbeidet med barn i mottak. Fladstad understreker at de ansatte sitter med en følelse av at deres stemmer ikke blir hørt av UDI, og de etterlyser klarere retningslinjer for

hva som forventes av deres arbeid (her i forbindelse med barn og mottak) (1994: 154).

Med denne litteraturen som bakgrunn begynte fokuset mitt å snevre seg inn mot hvordan de strukturelle betingelsene for mottaksdrift påvirket de mottaksansattes arbeid. Før feltarbeidet var problemstillingen rettet mot hvordan retningslinjene for mottaksdrift (UDIs styringsdokumenter) ga rom for individuell tolkning på hvert enkelt mottak, og hvordan dette påvirket arbeidssituasjonen til de ansatte. Ute i felten ble jeg mer oppmerksom på kompleksiteten i arbeidsområdet til de ansatte. I figuren under har jeg forsøkt å illustrere min kaotiske oppfatning av denne kompleksiteten tidlig i feltarbeidet.



*Figur 1: Min egen oppfatning av kompleksiteten i de mottaksansattes relasjoner var kaotisk i starten av feltarbeidet. Det var uklart hvilke oppgaver de ansatte hadde overfor hvilke instanser.*

Før jeg presenterer utgangsspørsmål og den endelige problemstillingen ønsker jeg å beskrive det norske asylsystemet, og på denne måten å klargjøre de mottaksansattes relasjoner i figuren ovenfor. Asylsystemet kan betraktes som en del av makronivået for feltarbeidet mitt, som også er viktig for å forstå oppgavens problemstilling.

## **Asylsystemet i Norge**

I verden i dag finnes det ca. 40 millioner mennesker som er på flukt fra sine hjemland, flere av disse befinner seg på asylmottak rundt om i verden. Et hovedskille blant mennesker på flukt kan settes mellom *flyktninger* og *asylsøkere*. Flyktninger har fått innvilget beskyttelse mot forfølgelse i henhold til FNs flyktningkonvensjon eller fått opphold på humanitært grunnlag. I motsetning til *asylsøkerne*, som på egenhånd reiser til land hvor de søker om beskyttelse. I det første landet asylsøkeren ankommer skal myndighetene behandle søknaden om asyl. De kan enten innvilge personen opphold på humanitært grunnlag, gi midlertidig beskyttelse eller gi avslag på søknaden, som over halvparten av de som søker asyl i Norge får. Etter avtale med FNs høykommissær for flyktninger kommer det også et visst antall *overføringsflyktninger*, eller kvoteflyktninger, til Norge. Overføringsflyktningene får direkte opphold i kommuner utenom asylmottaket. Asylmottaket er ifølge UDI ”et tilbud om midlertidig bolig med tilhørende økonomiske ytelser og beboerrettede tiltak for personer som søker asyl i Norge” (Driftsreglementet 2006 § 1). Tilbudet er frivillig, asylsøkerne kan velge å bosette seg hos slektninger eller bekjente, men mister da de økonomiske ytelsene.

## **Historisk bakgrunn**

I Norge var det 61 asylmottak ved utgangen av året 2007 (Tall og Fakta 2007). Den økende flyten av mennesker som har søkt asyl de siste seksti årene har påvirket det norske asylsystemets organisasjonsstruktur. Frivillige hjelpeorganisasjoner var lenge hovedansvarlige for flyktninghåndteringen i Norge. I mellomkrigstiden måtte organisasjonene selv stille økonomisk garanti for flyktningene<sup>3</sup> som fikk innreise. Etter andre verdenskrig var det et økende antall flyktninger som ønsket innreise til Norge, og staten så etter hvert på dette som et offentlig ansvar. Sosialdepartementet fikk det administrative ansvaret for organisasjonenes flyktningearbeid. Det ble opprettet et flyktningekontor i departementet, før ”Det norske flyktningrådet” (DNF) ble etablert i 1953. DNF var en paraplyorganisasjon for hjelpeorganisasjonene, og ble et halvoffentlig organ ettersom Sosialdepartementet var representert i styret. DNF skulle koordinere flyktningarbeid både innenlands og utenlands, og jobbet både med utarbeidelse av retningslinjer og den praktiske utførelsen av arbeidet. DNF

---

3 Begrepene flyktning, innvandrere og asylsøker ble ikke konsekvent skilt fra hverandre før på 1980-tallet. De som ankom Norge fram til slutten av 1970-tallet var en liten gruppe personer med store belastninger som fikk innreise pga. humanitære årsaker (Araldsen, Maira og Næss 1989: 14).

hadde lokale avdelinger som tok seg av det praktiske mottaksarbeidet de første seks månedene asylsøkerne var i landet. Arbeidet besto av sosialarbeid, språkopplæring, arbeidsformidling, boligformidling, og etter seks måneder overtok kommunene ansvaret (Araldsen, Maira og Næss 1989: 17-18).

Fram til 1972 var det i underkant av 100 personer som ankom Norge per år. Utover på 1970-tallet økte flyktningstrømmen til Norge, noe som satte i gang diskusjoner rundt DNFs organisering. Diskusjonene gikk blant annet på hvor stort ansvar kommunene skulle ha i mottaksfasen av flyktningene. En del kommuner opplevde at flyktningene ble brukere av kommunale tjenester samtidig som de var under DNFs ansvar (Araldsen, Maira og Næss 1989: 20). Etter uenigheter om de økonomiske anliggender ved ansvarsstrukturen ble DNF lagt ned og kommunene hadde fra 1981 til 1982 hovedansvaret for bosetting av de flyktninger som selv kom til kommunen (Fjeld 1986: 2). Kommunene måtte selv finne innkvarteringsmuligheter for de ankomne flyktningene. Etter stor belastning på østlandskommunene, og spesielt flyktningstrømmen til Bærum grunnet Fornebu flyplass, ble diskusjonene rundt ansvarsfordeling større og staten måtte gripe inn (Araldsen, Maira og Næss 1989: 28).

Statens flyktningsekretariat (SFS) ble opprettet i 1982 med ansvar for flyktningarbeid innenlands (Loeng 1988: 29). I siste halvdel av 1980-årene økte antallet asylsøkere til nye høyder. I en rapport fra Kommunenes Sentralforbund ble denne perioden betegnet som ”asylsøkerkrisen” (Araldsen, Maira og Næss 1989: 30). Det høye tallet på ankomster til Norge hang blant annet sammen med andre europeiske lands strenge asylpolitikk. Problemene oppstod da de allerede eksisterende mottakssentralene ikke var beredt på å ta imot flere personer (Loeng 1988: 3). På grunn av en stor økning i antall asylsøkere tok kommunene i bruk blant annet høyfjellshoteller og andre mindre egnede bygninger som innkvartering (Lauritsen og Berg 1999: 10). I 1986 ble SFS forslag om å opprette en permanent statlig mottaksberedskap for alle asylsøkere vedtatt av regjeringen (Femanger 1989: 85). I påvente av å finne plasseringen for dette mottaket kjøpte SFS tjenester av hoteller, pensjonat, sivilforsvarsleire, folkehøyskoler og leirskoler hvor det var ledig kapasitet til å huse asylsøkere. I 1987 ble flere mottakssentraler opprettet. Blant annet ble det tidligere cruiseskipet ”Fridtjof Nansen” bygget om for å kunne ta imot flyktninger. Skipet lå ankret opp

i Oslo og ble tatt i bruk som mottakssentral med Røde Kors som driftsansvarlig (Loeng 1988: 33). Røde Kors og SFS drev begge mottak rundt om i Norge, Røde Kors skulle ikke ha utgifter eller inntekter i forbindelse med mottaket og staten dekket alle utgifter. Norges Røde Kors overlot operatøransvaret til lokale aktører (ibid.). Etter sterk misnøye omkring statens lite samorganiserte flyktningearbeid ble Utlendingsdirektoratet opprettet i 1988. UDI fikk ansvaret for arbeidet med flyktninger, asylsøkere og innvandrere. På denne måten ble oppgaver innenfor det juridiske, sosiale og økonomiske underlagt et apparat, og retningslinjer for asylsøkernes tilbud skulle bli mer fastlagt (Wanberg og Berge 1992: 8). UDI hadde ansvar for informasjonsvirksomhet og praktiske tiltak i integreringsarbeidet.

UDI presenterte tankegangen om at asylsøkerne skulle bo på enkle, nøkternt utstyrte mottakssteder hvor de skulle være mest mulig selvhjulpne. Gjennom de siste 20 årene har antall mottak variert med antall asylsøkere som har kommet til landet. Flere ulike modeller for mottaksdrift har også vært utprøvd, men i dag finnes fem typer mottak: *Transittmottak* hvor alle asylsøkerne tilbringer de første ukene mens saken deres registreres av UDI. *Ordinære statlige mottak* hvor asylsøkerne venter på avgjørelse i saken sin enten i et sentralisert mottak (med et hovedbygg) eller i mer desentraliserte leiligheter. I tillegg finnes det *mottak for enslige mindreårige*, *forsterkede mottak* for asylsøkere med særskilte behov og *ventemottak* for de med endelig avslag på søknaden. I dag har UDI koordineringsansvaret for hvilke asylsøkere som skal til hvert enkelt mottak, og behandler alle søknader fra mennesker som søker asyl i Norge. UDI er en stor byråkratisk sektor med ulike avdelinger og 1000 ansatte. I 2006 ble ansvaret for flyktninger som har fått oppholdstillatelse tatt ut av UDIs oppgaver og tildelt det nyopprettede Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi). IMDi styrer bosettingen av flyktninger og er bindeleddet mellom kommunene og asylmottakene. I likhet med UDI har IMDi regionkontor som mottakene forholder seg til når det gjelder bosetting (IMDi.no). Begge disse direktoratene er underlagt Arbeids- og inkluderingsdepartementet (AID), som igjen må ta hensyn til regjeringens avgjørelser.

Asylprosessen; saksgangen fra søkerne kommer til Norge til de eventuelt får opphold og blir forsøkt integrert inn i samfunnet, finner i Norge sted på flere nivå. Internasjonalt gjennom at Norge må ta hensyn til retningslinjene til FNs høykommissær for flyktninger, samt at Norge samarbeider tett med andre europeiske land i Schengenområdet, som sammen utvikler felles

retningslinjer. *Nasjonalt* gjennom UDI og de retningslinjene de gir mottakene og søkerne, *regionalt* ved UDIs regionskontor, som følger opp mottakene blant annet gjennom besøk, og *lokalt* ved det enkelte mottak hvor retningslinjene fastlegges innenfor mottakets egne rammevilkår. Det siste nivået er *individuell* og innebærer enkeltpersoners (ansatte/beboere) utførelse og kunnskap om hvordan regler og retningslinjer skal tolkes. Asylprosessen rommer altså et hjelpeapparat, men er også del av et arbeidsmarked ettersom de ulike stillingene på alle nivåer må fylles opp med arbeidskraft.

## **Styringsdokumentene**

Styringsdokumentene er en samlebetegnelse på de dokumentene UDI har utarbeidet for å regulere mottaksdriften. Dokumentene revideres etter behov og ved forandringer i asylpolitikken. I 2007 besto styringsdokumentene av diverse underliggende rundskriv og veiledere, dessuten følgende fire hoveddokument: *Driftsreglementet* angir overordnede målsettinger samt rammer og ansvarsfordeling mellom UDI, driftsoperatør og utenforliggende samarbeidsmyndigheter. *Kravspesifikasjonen* angir hvilke kvalitetskrav som stilles til driften av mottaket, og skiller mellom beboerrettete og organisatorisk/administrative oppgaver i mottaksarbeidet. *Pengereglementet* består av regler og retningslinjer for beboernes rettigheter og muligheter for økonomisk hjelp. Det siste dokumentet er *Satsningsområder* og omfatter områder som forandrer seg i forhold til hvert års planlegging. I 2007 var arbeidet med barn og unge, returarbeid, samt arbeid med helse, miljø og sikkerhet (HMS) satsningsområder. De fire nevnte dokumentene inneholder det jeg videre har valgt å kalle det nasjonale rammeverket for mottaksdrift.

I denne oppgaven vil deler av innholdet i Driftsreglementet og Kravspesifikasjonen være fremtredende. Styringsdokumentene er viktig ettersom de legger rammene for mottaksdriften og gir de mottaksansatte mandat til å utføre visse oppgaver. Kravspesifikasjonens innhold følger Driftsreglementets tredelte målsetting, og viser kravene til de mottaksansatte innenfor: boligtilbud, organisatorisk- og administrativt arbeid og beboerrettet arbeid. Ansvarsoppgavene som nevnes i dokumentet innebærer at de mottaksansatte må forholde seg til bestemmelser fra UDI (som igjen forholder seg til AID), driftsoperatørs bemanningsavgjørelser samt forventninger fra lokalsamfunnet og beboere.

## **Doble styringslinjer**

Doble styringslinjer refererer til de to instansene som er styrende for mottaksdriften. Ansvarsfordelingen i det norske asylsystemet går i høy grad ut fra UDI. I styringsdokumentene legges det ned overordnede målsettinger for driften, men ansvaret for organiseringen og den faktiske utførelsen av dette ligger hos driftsoperatøren (Driftsreglementet 2006: 4.2). Dette betyr i praksis at UDI har ansvar for det mer faglige, mens driftsoperatøren har ansvar for den tekniske driften av mottaket: ansettelsesansvar, fysisk vedlikehold av bygningsmassen og økonomiske overføringer til mottaksdriften (Wanberg og Berge 1992: 12). En driftsoperatør kan være en ideell organisasjon, kommune eller private foretak som har egnede bygg og som søker om konsesjon hos UDI.

Driften av norske asylmottak er konkurranseutsatt, og driftsoperatørene leverer anbudsforslag til UDI. Denne ordningen kom til i 2001, etter at en stor økning i antall asylsøkere førte til en rekke nye mottak med svært varierende standard. UDI ønsket derfor å ha muligheten til å kontrollere mottakstilbudet (St.prp. nr. 1 2001-2002). I etterkant av denne ordningen har flere interesseorganisasjoner for asylsøkere poengtert at pris har blitt avgjørende for hvem som har vunnet anbudet for mottaksdrift, og at dette har blitt en profittbedrift fordi staten ikke stiller strenge nok krav til driftsoperatørene (aftenposten.no 1). UDI på sin side har svart at de stiller krav til driftsoperatøren, samtidig som de er åpne på at mottaksdrift kan være lønnsomt. I 2005 skrev daværende avdelingsdirektør for asylavdelingen i UDI, Paula Tolonen, i Aftenposten at direktoratet var pålagt å velge det billigste alternativet når de tildelte anbud, men at dette ikke skulle gå utover kvaliteten på tilbudet: ”Fordi mottaksdriften er gjenstand for konkurranse, må vi akseptere at en selger faktisk har fortjeneste så lenge tilbudet som gis i mottak tilfredsstillende krav som stilles” (aftenposten.no 2). Som Wanberg og Berge skriver er det ”liten grunn til å skjule at dette er en lønnsom forretning som staten er villig til å betale for” (Wanberg og Berge 1992: 13). Variasjonen i driftsoperatører gjør at driften tilrettelegges på forskjellige måter, og at arbeidsforholdene varierer fra sted til sted. UDIs styringsdokumenter fungerer derfor som et nasjonalt rammeverk, mens det er opp til driftsoperatøren og mottaket hvordan den faktiske driften blir tilrettelagt.



## **Problemstilling**

I prologen beskrev jeg de ansatte på Granhøydens håndtering av en boligutfordring. Denne beskrivelsen kan benyttes som utgangspunkt for problemstillingen. De ansatte på Granhøyden mottak møtte i denne situasjonen ulike forventninger til deres oppgaver. *UDI* forventet at de ansatte var parate til å ta imot nye beboere. *Driftsoperatøren* var avhengig av de ansattes evner til å opprettholde UDIs krav innenfor den eksisterende bygningsmassen, slik at det ikke ble ekstra utgifter og at anbudet ble bevart. *Lokalsamfunnet* klaget til mottaket på deres beboerfordeling og ønsket ikke en stor gruppe med enslige menn så nært inn på seg. *Beboeren* forventet å bli hørt og tatt hensyn til, mens kollegaene til Tordis forventet at hun skulle håndtere beboerens henvendelse. Tordis sto her i en vanskelig situasjon. Gjennom hennes prioriteringer så vi at forpliktelsene overfor *UDI* og driftsoperatøren gikk foran beboerens ønsker. I etterkant av situasjonen sa Tordis at det føltes ubehagelig da beboeren tok til tårene, men at hun måtte klare å stenge det ute:

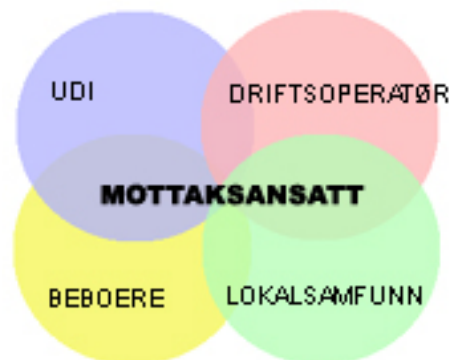
*Jeg kan ikke ta alle disse skjebnene innover meg. Jeg kan ikke sette meg ned og grine hver gang en beboer gjør det. Når man jobber på et slikt sted må man bygge opp noen mekanismer for å stenge av, hvis ikke måtte jeg sluttet i jobben etter noen år.*

Situasjonen som er beskrevet i prologen, og Tordis utsagn ovenfor, viser at mottaksansattes arbeidssituasjon preges av motstridende forventninger de møter i arbeidssituasjonen.

I denne oppgaven vil jeg fokusere på de ansattes håndtering av forventningene. For å gjøre dette har jeg forsøkt å skissere de ansattes hovedoppgaver og de ulike rollene dette gir. Gjennom innholdet i styringsdokumentene ser vi at *UDI* pålegger de mottaksansatte oppgaver som kan kobles til disse tre rollene: *tjenesteyter*, *veileder* og *samarbeidspartner*. Innenfor de forskjellige rollene møter de ansatte ulike parter og deres forventninger. De mottaksansatte skal være *samarbeidspartnere*, og denne rollen knyttes til arbeidet med utenforliggende instanser i lokalsamfunnet. I lokalsamfunnet møter de ansatte sektormyndigheter som helsevesen, skolevesen og politi. I tillegg samarbeider mottakene med frivillige lag, foreninger og privatpersoner for å skape integrerende aktivitetstilbud for beboerne. De ansatte skal også være *tjenesteytere* ovenfor *UDI*. De utfører en tjeneste på vegne av staten, og må gjøre sitt for at arbeidsoppgavene løses i tråd med styringsdokumentene for statlig mottaksdrift. I denne relasjonen dukker også driftsoperatøren opp som en viktig part, ettersom

denne parten er de ansattes arbeidsgiver og forvalter tilbudet de har vunnet fra UDI. Som andre studier har nevnt, påvirkes de ansatte av å være underlagt slike doble styringsmekanismer (Solheim 1990, Fladstad 1994, Wanberg og Berge 1992). Styringsdokumentene legger opp til at de ansatte skal være *veiledere* for beboerne slik at målsettingen om at de skal ta hånd om sin egen livssituasjon kan realiseres. Utfordringen i denne rollen er om beboerne oppfatter de ansatte som veiledere, og ikke som myndighetspersoner eller hjelpere.

En av de største utfordringene er, som vi så i prologen, at de mottaksansatte sjeldent forholder seg til en og en rolle, men møter forventninger fra flere av partene samtidig. Det er viktig å nevne at selv om de ansatte ikke fysisk møter flere av partene samtidig, ligger de ulike forventningene ofte implisitt i det meste de ansatte foretar seg, spesielt i forhold til beboerne. I figuren nedenfor forsøker jeg å illustrere hvordan de mottaksansattes står midt i mellom de kryssende forventningene:



*Figur2: De mottaksansattes virkelighet: oppgaver og forventninger fra de ulike partene. Fargesirkelene viser de ulike partene og deres forventninger.*

Jeg har fulgt tanken om de kryssende forventningene videre og har formulert hovedproblemstillingen som følgende påstand:

**De mottaksansatte opplever et krysspress som følge av de ulike forventningene til at de både skal være samarbeidspartner for lokalsamfunnet, tjenesteytere for UDI og driftsoperatøren, og samtidig være beboernes veiledere.**

De ansattes arbeidssituasjon var preget av en frustrasjon, som jeg ser i sammenheng med de nevnte forventningsrelasjonene som virket inn på arbeidssituasjonen. Jeg har valgt å benytte begrepet *krysspress* for å skape en oversikt over arbeidssituasjonen. Betegnelsen krysspress refererer til påvirkning fra flere motstridende hold (Eriksen 1994: 26). I de mottaksansattes situasjon bruker jeg betegnelsen om de ulike forventningene de mottaksansatte møter, og som vanskelig kan kombineres slik at alle parter tilfredstilles. På denne måten må de ansatte ta valg og vurdere hvilke oppgaver som skal prioriteres, noe som forsterker følelsen av kompleksitet i arbeidssituasjonen. For å drøfte påstanden om krysspresset har jeg laget tre underspørsmål. Underspørsmålene dreier seg omkring de ulike forventningene til de mottaksansattes roller, og svarene vil derfor belyse påstanden om krysspresset.

1. Hvordan utfyller de mottaksansatte samarbeidspartnerrollen?
2. Hvilke følger får de doble styringslinjene for de mottaksansatte som tjenesteytere?
3. Hvordan håndterer de ansatte veilederrollen?

## **Kapittelinndeling**

For å drøfte en påstand om krysspress anser jeg styringsdokumentenes betydning som viktig. Innholdet i dokumentene er retningslinjene til de ansatte, og på denne måten utgangspunktet for rollene de trer inn i. Jeg har hentet inspirasjon til oppgavens disposisjon fra innholdet i Kravspesifikasjonen, som er delt inn i ulike kapitler. Jeg har tatt utgangspunkt i de tre første kapitlene som inneholder krav til arbeidsområdene ”boligtilbud”, ”organisatoriske og administrative forhold” og ”beboerrettet arbeid”. Jeg har valgt å benytte samme rekkefølge som finnes i styringsdokumentene, da dette gir et innblikk i UDIs syn på mottaksdriften, og fordi målsettingene favner de nevnte relasjonene mottaksansatte knytter gjennom sitt arbeid. Underspørsmålene vil drøftes i hvert sitt kapittel, henholdsvis kapittel fire, fem og seks. På denne måten håper jeg også å få gitt et innblikk i helheten av de mottaksansattes arbeid.

Oppgaven er delt inn i kapitler og underkapitler. Kapittel to er et metodekapittel. Her vil jeg beskrive feltarbeidet og de metodiske verktøy jeg har benyttet, som utgjør grunnlaget for de data jeg presenterer i oppgaven. I kapittel tre vil jeg kort presentere det analytiske rammeverket for mitt arbeid med oppgaven. Kapittel fire vil handle om mottakets

samarbeidsrolle. Kapittelets utgangspunkt er UDIs formulering om hva mottaket skal være. Jeg vil skrive om de ansattes opplevelse av hvordan lokalsamfunnet oppfatter mottaket og hvordan de selv ønsker å framstille mottaket. I kapittel fem vil jeg skrive om mottaksansatte som tjenesteytere for UDI og driftsoperatør. Dette retter seg inn under UDIs målsetting for organisatorisk og administrativt arbeid. Jeg vil her komme inn på konkurranseutsettingens betydning for krysspresset, hvilken kunnskap som finnes på mottakene, og hvilket forhold de mottaksansatte har til UDI. Kapittel seks vil dreie seg om veilederrollen som UDI pålegger de mottaksansatte gjennom det beboerrettede arbeidet. Jeg vil se nærmere på hva de ansatte betrakter som veiledning, og hvordan de ansatte møter beboerne og hvilke oppgaver og utfordringer dette innebærer. I det syvende kapittelet vil jeg forsøke å samle trådene og drøfte påstanden min om krysspresset mer generelt. For å gjøre dette vil jeg bruke tilsynet, direktoratets kontrollinstans, som utgangspunkt. Jeg vil deretter bruke viktige momenter fra tilsynet, og hente fram tidligere poeng fra oppgaven i noen oppsummerende underkapitler som belyser problemstillingen.

## II: Feltarbeidet

---

*The anthropologist gets caught up in the series of events that constitute social life, where there is no objective truth, but simply potentially exclusive versions of the truth that together constitute the event (Jenkins 1994: 443).*

Sosialantropologiens metode kjennetegnes av feltarbeidet, og beskrivelsene av det man har studert skal være så virkelighetsnære som mulig. Samtidig må feltarbeideren bruke sitt eget, mest mulig nøytrale, blikk for å studere virkeligheten. Som Timothy Jenkins skriver i sitatet ovenfor finnes det ikke en objektiv sannhet i det sosiale livet antropologen studerer. Derfor er det viktig å forsøke å gi leseren et ærlig innblikk i framgangsmåtene en benytter. På denne måten blir muligens innholdet i oppgaven mer forståelig og tilgjengelig. Jeg ønsker i dette kapitlet først å redegjøre for de praktiske sidene ved feltarbeidet mitt som har vært viktig for hvilken informasjon jeg har fått tak i, og som igjen setter sitt preg på selve analysen. Jeg vil skrive om tilgang til felten, mine metodevalg; hva jeg faktisk gjorde i felten og hvilke utfordringer jeg møtte på. Jeg vil også beskrive mottakene, og spesielt de rommene hvor det meste av samhandlingen mellom informantene mine og meg fant sted.

### **Tilgang**

Jeg har gjort feltarbeid ved to asylmottak i Norge, i perioden januar til juni 2007. Før feltarbeidet var jeg som nevnt opptatt av de ansattes tolkning og bruk av retningslinjene for mottaksdrift, og det virket fornuftig å dele feltarbeidsperioden min på to mottak innenfor samme UDI-region. Jeg så for meg at et slikt todelt feltarbeid kunne vise ulike tilnærminger ut i fra UDIs styringsdokumenter, og gi et innblikk i hvor mye mottakene selv kunne bestemme ut i fra retningslinjene. Ettersom arbeidet tok form, vendte fokuset mitt seg mer mot de ulike relasjonene og forventninger til mottaksarbeidet. Men jeg tror fremdeles et todelt feltarbeid var avgjørende for bredden i datainnsamlingen. Det var ikke før jeg var godt ut i feltarbeidet på mottak nummer to at jeg koblet de ansattes frustrasjon til forventningene som de møtte i de daglige relasjonene. Jeg mener feltarbeidet ved de to mottakene var avgjørende

for at jeg fikk den helhetlige forståelsen for arbeidet ved mottakene, som jeg sitter med i dag. Jeg mener det todelte feltarbeidet kan bidra til å vise en bredde i de utfordringene mottakene står overfor. Jeg ønsker ikke å bruke dataene for å sammenligne mottakene, verken opp mot hverandre eller mot retningslinjene. Jeg ønsker å sette ord på mottaksansattes arbeidssituasjon, og for å gjøre dette vil jeg trekke tråder mellom erfaringer fra de to mottakene.

Kontakten med mottakene gikk via en av regionsdirektørene i UDI. Dette ga både fordeler og ulemper. Fordelene var at jeg fikk godkjent feltarbeidet fra alle hold. Jeg var likevel betenkt i forhold til hvordan de ansatte ville reagere på at min tilstedeværelse var “kontrollert” av UDI, og at jeg muligens ville bli betraktet som en utsending fra regionskontoret, noe jeg kommer tilbake til. Mottakene Solhaugen og Granhøyden<sup>4</sup> virket positivt innstilt til prosjektet mitt, og de tok selv kontakt med de respektive driftsoperatørene og fikk klarsignal før jeg ble ønsket velkommen. Selve feltarbeidet ble utført over en tidsperiode på litt over fem måneder. Jeg delte denne tiden ved først å være på det ene mottaket, for deretter å flytte til området som neste mottak lå i. Ettersom de ansatte var mine hovedinformanter hadde jeg en fordel ved å kunne være tilstede på mottaket i deres arbeidstid som var mellom klokken åtte og fire på begge stedene. Jeg hadde på denne måten et nokså avgrenset fysisk rom for feltarbeidet i både tid og sted. Jeg fulgte også de ansatte på møter med samarbeidspartnere i lokalsamfunnet, og ble med ut til beboernes leiligheter. Ettersom en del av erfaringene fra min inntreden på mottakene var ganske like, har jeg valgt å skrive om metode i et underkapittel, før jeg presenterer hvert mottak.

## **Metode**

### **“Jeg” i rollen som deltakende observatør**

Deltakende observasjon ble min hovedmetode for innhenting av data. Som masterstudent på feltarbeid for første gang opplevde jeg at det var vanskelig å finne balansen mellom å delta og observere. Uten å vite helt hva jeg kunne forvente, følte det ofte som det ble litt mye av enten det ene eller det andre. Metodelitteratur hadde forberedt meg på den vanskelige

---

<sup>4</sup> I denne oppgaven vil jeg ikke nevne hvor i Norge mottakene mine ligger, og jeg har også fiktive navn på mottakene og personene i teksten. Dette for å beskytte mine tolv hovedinformanter.

balansegangen mellom deltakelse og observasjon: "the researcher does not participate in the lives of subjects in order to observe them, but rather observes while participating fully in their lives" (Ellen 1984: 29). Slike beskrivelser viser at balansegangen er vanskelig, og Timothy Jenkins' beskrivelse av feltarbeidet som en rekke læringsituasjoner opplevdes som nyttig (1994). Han viser gjennom beskrivelser fra sitt feltarbeid på et krøttermarked i Frankrike at kunnskap blant aktørene på markedet var praktisk og ikke verbalt overførbare. I likhet med aktørene på markedet mener Jenkins antropologer må lære ved å prøve og feile. På denne måten erfarer man en rekke handlingsvaner som til sammen kan skape forståelse (Jenkins 1994: 442).

Før jeg dro "ut i felten" var jeg spent på om det ville være mulig å komme nært inn på en så liten personalgruppe, og om de ville ta meg med på de aktivitetene som skjedde. Begge personalgruppene hadde mottatt et sammendrag av prosjektbeskrivelsen, men de lurte allikevel på hva jeg faktisk skulle *gjøre*. Jeg var i starten usikker på hva jeg rent fysisk skulle gjøre, så jeg forklarte at jeg ville lære mest mulig om hvordan det var å jobbe på mottak. Ved begge mottakene var jeg, som planlagt, ganske tilbakeholden i min framtreten den første tiden. Det ble mest observasjon og jeg fikk satt meg inn i en del av mottakets egne dokumenter om driften. I denne perioden følte jeg at jeg aldri ville komme noe nærmere interaksjonen på mottaket enn å stå bakerst i rommet eller sitte på kanten av stolen under møtene. Jeg følte meg delvis som en inntrenger på de ansattes arena. Redningen skulle bli lunsjpausene, hvor de ansatte stort sett samlet seg til felles prat. Her var det "høyt under taket" og mye humor, som forenklet min posisjon som utenforstående. Planen var å være tilstede hver dag i starten, for så å trekke meg tilbake og komme noen dager i uka. Etter å ha prøvd ut litt forskjellig fant jeg ut at det var viktig å være tilstede i hverdagen. En samtale oppsummerer denne følelsen godt, den er mellom Tordis som var borte fra jobb i to uker og hennes kollega:

Tordis: "Jeg føler jeg har vært borte i et halvt år"

Else: "Ja, det er sånn når du jobber på mottak. Har du vært borte noen dager føles det som en evighet".

Nettopp slik følte jeg det også, det var vanskelig å forstå hva de ansatte snakket sammen om på morgenmøter, og i de uformelle settingene, når jeg ikke hadde vært der en dag. En annen grunn til at jeg valgte å komme hver dag var fordi jeg følte det var lettere å snakke med de

ansatte om arbeidet deres ved å vise at jeg ønsket å være der og oppleve hverdagen fra deres ståsted. På bakgrunn av dette fikk jeg etter hvert en god kontakt med hver enkelt av de ansatte, og også med personalgruppen som en enhet. Det var derfor muligheter for meg å spørre om det jeg lurte på fortløpende, og det var også en lav terskel for de ansatte å spørre om jeg ville hjelpe til med noe eller være med på ulike aktiviteter.

En av utfordringene underveis var hvordan jeg skulle opptre som feltarbeider. Det var lett for meg å bli trukket med i arbeidet, gjennom å hjelpe til og bli oppslukt i situasjonen, noe som førte til at jeg ble usikker på om det jeg drev med var deltakende observasjon. Hadde jeg en riktig balanse mellom observasjon og deltakelse? Etter en stund begynte jeg å se at deler av notatene mine inneholdt spor av interessante data, og ble roligere. I tillegg til uerfarenhet mener jeg slike tanker hang sammen med min nysgjerrighet for felten, og her kom også beboerne inn i bildet. Beboerne er asylmottakenes hovedpersoner. Forut for feltarbeidet ble jeg rådet til å oppholde meg i nærheten av og holde mest fokus på de ansatte, selv om det ville bli spennende med beboerne og deres historier. Dette viste seg å ikke bli vanskelig. Informantene mine hadde kontakt med beboerne hver dag, og det ble naturlig at jeg også fikk ta del i denne samhandlingen. På Granhøyden mottak, som var et desentralisert mottak, oppholdt de ansatte seg hovedsakelig i en kontorbygning i sentrum av byen. Det opplevdes som vanskeligere å forklare min rolle som antropologistudent ved dette mottaket. En av grunnene til det kan ha vært at da jeg kom dit var det en sosionomstudent i sin tolvte og siste praksisuke på mottaket. Flere av beboerne trodde derfor jeg kom for å overta etter denne studenten, som hadde fungert som en miljøarbeider. Av og til virket det også som de ansatte forventet denne type deltakelse fra meg. Slike forventninger innebar noen vanskelige situasjoner, og jeg opplevde at det var vanskelig å forklare de ansatte at noen av arbeidsoppgavene ikke passet i forhold til rollen som antropologistudent. På Solhaugen mente de ansatte det var lurt at jeg satt litt i resepsjonen i starten, så jeg fikk litt oversikt over beboerne og hva som foregikk rundt om. På denne måten fikk jeg hilst på store deler av beboergruppen i løpet av kort tid, og jeg ble bedre kjent med noen av de som "hang" mest på kontoret. Etter forespørsel fra de ansatte hang jeg etter en stund opp et bilde av meg selv hvor det sto at jeg var på mottaket i forbindelse med datainnsamling til masteroppgaven min på universitetet. Dette medførte at en del beboere ønsket å fortelle meg om deres opplevelse av mottaket og de ansatte når vi møttes i gangen eller utenfor mottaket. Dette ga meg



interessante innfallsvinkler, uten at jeg aktivt gikk inn for å innhente opplysninger fra beboerne.

Jeg har på denne måten fått deltatt i det daglige arbeidet ved begge mottakene. Aktiviteter har variert fra å kopiere og makulere dokumenter, bidra på informasjonprogrammet, være med på velkomstsamtaler, forsøke meg på noen kartleggingssamtaler på egenhånd og fungere som hjelpevaktmester, til det å være observatør under retursamtaler og ulike møter. Det ble også en god del kaffepauser, en del "henging" i resepsjonen med ansatte eller beboere, og også noen sosiale kvelder med de ansatte. Jeg hadde som regel notatboka med meg i det daglige, og noterte stikkordsmessig i etterkant av små hendelser og samtaler. I ledige øyeblikk kunne jeg fylle på med mer utfyllende notater, som ble skrevet inn på pc om kvelden. Det var veldig greit å notere når de ansatte hadde møter, ettersom alle da satt med hver sin notatbok. Det føltes mer kunstig å sitte og notere når beboerne var tilstede, og dette gjorde jeg kun når det var mange tilstede og jeg kunne oppholde meg i bakgrunnen.

### **Intervju og samtaler**

I tillegg til den deltakende observasjonen benyttet jeg meg også av intervjuer og samtaler som metode. Ved Granhøyden valgte jeg å gjennomføre strukturerte intervjuer i midten av feltarbeidet, mens jeg ved Solhaugen utførte intervjuene mot slutten av feltarbeidet. Jeg hadde forberedt en rekke spørsmål som jeg spurte informantene om, spørsmålene var felles for begge personalgruppene. Jeg prøvde meg frem og brukte båndopptaker ved noen av intervjuene, mens jeg kun tok notater ved andre. Valget av intervjumetode var avhengig av hva informantene selv ønsket og hva de sa de følte seg komfortable med. Intervjuene tok mellom halvannen til tre timer. Ved samtlige intervjuer var det kun informanten og meg tilstede. Informantene valgte selv hvor intervjuet skulle finne sted, og under noen av intervjuene satt vi på kontorene hvor det var sofa tilgjengelig, mens andre intervjuer fant sted på pauserommet eller inne på informantens kontor.

Under intervjuene følte jeg det var lettere å få de ansatte til å svare utdypende på det jeg lurte på, i forhold til de gangene jeg stilte spørsmål underveis i arbeidssituasjoner. I intervjuene ble

det etablert en antropolog–informant-situasjon. Alle ansatte tok intervjuene alvorlig og forsøkte å svare godt på det jeg spurte på, i større grad enn den uformelle tonen de til vanlig hadde med *studenten*. Cato Wadel har skrevet om hvordan feltarbeideren kan tre inn i rollen som student og lærling, og på denne måten få tak i god informasjon (1991). En fare ligger i det at lærlingrollen fører til så mye ansvar at man etter hvert blir mer som en ansatt å regne, noe som kan påvirke observatøregenskapene. I ettertid ser jeg at jeg burde vært mer på vakt for problemstillinger rundt det å påta seg for mye ansvar i en lærlingrolle. At slike situasjoner oppsto kan ha sammenheng med at ansatte ved begge mottak var vant til å ha studenter i praksis ved mottaket, under feltarbeidet mitt var det både sykepleier- og sosionomstudenter der. På denne måten ble det nok vanskelig for de ansatte å til en hver tid skille min rolle fra de andre studentene. De ansatte presenterte meg for utenforstående som ”studenten”. En slik tittel opplevde jeg ufarliggjorde min rolle, både for de ansatte som informanter og for de forventningene jeg opplevde fra deres side. Ved å være student som skulle ”lære om hvordan det er å jobbe på mottak” fikk jeg etter hvert god mulighet til å kjenne på noen av de utfordringene som møter de mottaksansatte. På tross av denne stadige omtalen av meg som student opplevde jeg at det var god forståelse for hvorfor jeg var der, og noteringen min ble i starten stadig bemerket med henvisninger til ”Salmer fra kjøkkenet”<sup>5</sup>.

I tillegg til samtaler med mine hovedinformanter fikk jeg også komme til UDIs regionskontor for å snakke med to av de ansatte der. Samtalen varte i to timer og de fortalte om UDIs syn på ansattes roller i mottak, og etiske retningslinjer til disse rollene. Ved flere anledninger fikk jeg også mulighet til å snakke med en representant for Granhøyden mottaks driftsoperatør, noe som ga et nytt blikk på flere problemstillinger.

### ***Etiske problemstillinger og anonymisering***

En bekymring var hvordan de ansatte ville reagere på at UDI hadde bidratt til utvelgelsen av hvilke mottak jeg skulle til. Denne bekymringen var med meg den første tiden på mottakene, men forsvant gradvis etterhvert som de ansatte ble mer kjent med meg. Etter en stund på det ene mottaket skulle det vise seg at flere av de ansatte hadde hatt andre forventninger til hvem som skulle komme. Og mens de satt og pratet om dette, sa en lattermildt: “Vi trodde det var

---

5 Bent Hamers dramafilm om observatører fra et svensk forskningsinstitutt som satt på spesialstoler og observerte kjøkkenvaner hos gifte menn på 1950-tallet.

en godt voksen dame med drakt og briller som skulle komme og forske på oss. Så kommer *du*, ei ung jente! Da skjønte vi at det ikke ble så skummelt.” Min posisjon ble derfor ufarliggjort ved begge mottakene, og etter hvert som vi ble bedre kjent åpnet de ansatte seg mer for meg. Det var flere samtaler hvor jeg følte jeg måtte holde tunga rett i munnen når jeg vurderte hvordan jeg skulle håndtere den type informasjon jeg fikk. Var dette sagt til meg som medmenneske eller som antropologistudent på feltarbeid? Noen ganger kom dette klart frem i situasjonen, andre ganger gjorde informantene meg oppmerksom på hvilken rolle han eller hun der og da tilla meg. Allikevel var det flere episoder der jeg opplevde grensene som vage. Det viktigste for meg har vært å bruke skjønn i enkeltsakene og la hensynet til personvernet stå over alt annet.

Mye av datamaterialet mitt består av refleksjoner rundt hendelser på mottakene hvor de ansatte uttrykte meninger. Jeg har forsøkt å ta i betraktning at min tilstedeværelse kan ha forsterket de ansattes behov for å uttrykke sine meninger, og at de kanskje ikke ville reagert på samme måte om jeg ikke var der.

Jeg har også tenkt på hvorfor UDI foreslo nettopp *disse* to mottakene. Var dette to prakteksempler på mottak innenfor regionen, eller var det noe UDI ønsket å finne ut ved mottakene? Sistnevnte spørsmål har skjerpet inn på hva slags informasjon jeg kan ta med i oppgaven min. Det har derfor vært viktig for meg å tenke på hva jeg kan ha med uten at dette skal kunne tilbakeføres til den enkelte ansatte, eller brukes mot mottaket. En slik sensur er spesielt viktig ettersom mottaksdriften er konkurranseutsatt og informasjon om mottakene kan fanges opp i ulike ledd og være avgjørende for framtiden til arbeidsplassene til mine informanter. Av denne grunnen har jeg ikke plassert mottakene geografisk i denne oppgaven, og de ansattes stillingsinstrukser vil forsøkes å holdes utenfor beskrivelsene. Det er også enkelte tema og hendelser jeg har latt ligge. Dette skaper en begrensning for oppgaven, men ettersom informantene mine er tolv personer, og deres oppdragsgivere kan få tilgang til denne teksten er det viktigste å bevare personenes anonymitet. Alle steder og personer har fått fiktive navn i oppgaven. Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste (NSD) har godkjent prosjektet mitt. Jeg har behandlet datamaterialet med full konfidensialitet i tråd med NSDs retningslinjer. Alle navn ble anonymisert allerede i feltnotatene, og ingen sensitive opplysninger er innhentet.

## **Etnografisk kontekst**

Jeg har valgt å skrive empirien i fortid, ettersom mottakene stadig er under forandring og situasjonen har forandret seg etter at jeg gjorde feltarbeid.

### **Granhøyden mottak**

Mottaksvirksomheten på Granhøyden hadde pågått i underkant av ti år da jeg utførte feltarbeid. Mottakets driftsoperatør var også ansvarlig for et annet mottak. Granhøyden var et desentralisert mottak, som betyr at beboerne bodde i leiligheter rundt om i lokalmiljøet, fysisk atskilt fra kontorbygningen. Mottaket lå i et av Norges store tettsteder, og kunne huse 150 asylsøkere. Boligmassen besto av hus og leiligheter mottaket leide av privatpersoner og kommunen, disse lå i varierende avstand til mottaket. En stor del av beboerne bodde i et byggefelt omtrent en mil fra mottakskontoret, som lå i tettstedets sentrum. Det var et mål for mottaket at beboere med samme språk fikk bo sammen, samt at enslige kvinner og menn bodde atskilt. Det fantes muligheter for barnebaselokaler inne i sentrum, og beboerne hadde også tilgang til et treningsrom på dagtid. Beboerne reiste daglig til kontoret. Åpningstidene var fra ni til tre, med stengte dører en halv time midt på dagen, da de ansatte hadde lunsjpause.

Mottakskontoret lå i annen etasje på en butikk, og besto av lyse, åpne lokaler. Inngangen ledet inn i en stor resepsjon, hvor beboerne kunne benytte datamaskiner og møtes rundt sofagruppen. Resepsjonsskranken dannet et stort fysisk skille til resten av dette rommet. Ingen beboere gikk bak resepsjonsskranken uten avtale med noen av de ansatte. Bakenfor resepsjonen lå en gang med tre kontorer. Det første kontoret hadde vinduer med persiener ut mot resepsjonen, og her var det plassert en sittegruppe. Rommet ble brukt til beboersamtaler og små møter, og en av de ansatte hadde arbeidspulten sin her inne. Neste kontor var mindre, og ble delt av tre ansatte. Det siste kontoret, som to av de ansatte delte, befant seg innenfor pauserommet, og de to ansatte satt langt unna resepsjonen og var noe mer ”skjermet” for aktiviteten rundt skranken. Helt innerst var det et stort møterom som ble brukt til informasjonsprogram og andre store sammenkomster. Pauserommet ble hovedsakelig benyttet

til lunsj, men de ansatte var stadig innom for å forsyne seg med kaffe eller te i løpet av dagen. De ansatte hadde også to balkonger de benyttet i røykepausene.

En vanlig dag ved Granhøyden mottak startet klokken åtte, og de ansatte kom gjerne noen minutter før og laget seg en kopp kaffe og skrudde på datamaskinene sine. Personalgruppen på Granhøyden besto av seks personer, fordelt på fem og en halv stilling i følgende arbeidsområder: mottaksleder, sekretær, bosetting/aktivitet, barn/ungdom, informasjon og vaktmesteroppgaver. Tre dager i uken møttes de litt over klokken åtte inne på pauserommet til morgenmøte. Her diskuterte personalet hendelser med beboere, nyheter og beskjeder fra UDI, henvendelser fra samarbeidspartnere i lokalsamfunnet og planer for arbeid og eventuell avspasering. De ansatte ble oppfordret til å fortelle om planene sine, men det var sjeldent alle hadde noe å si. Møtet varte i underkant av en halv time. Etter møtet gikk de ansatte som regel inn på kontorene sine og forsøkte å komme i gang med administrative oppgaver som å sjekke nye meldinger på dataprogrammet SESAM<sup>6</sup>.

Døren til resepsjonen ble åpnet klokken ni, og da sto det gjerne flere beboere i kø utenfor. Noen av beboerne kom for å bruke internett, andre ventet for å sjekke om de fant deres navn på postlisten. Det var som regel en ansatt som sto bak resepsjonssranken så lenge det var beboere i resepsjonen som ønsket kontakt med noen. De fleste beboerne skulle hente posten, og måtte da kvittere på en liste. På denne måten fikk de ansatte et overblikk over hvilke beboere som var tilstede ved mottaket. Beboerne hadde boplikt, og måtte søke om permisjon ved fravær utover tre dager. For et desentralisert mottak var det viktig å få oversikt over hvem beboere som var tilstede, gjennom blant annet postlistene. Fram til lunsj var det gjerne en jevn tilstrømming av beboere som skulle hente post, spørre om legetimer eller hilse på kjente. Noen satt i sofagruppen, mens andre samlet seg rundt datamaskinene.

Tre dager i uka var det etter planen informasjonsprogram ved mottaket. Beboerne var da inndelt etter språkgrupper, og møtene ble holdt inne på det store møterommet. Informasjonsprogrammet varte omtrent en time hver gang. Tolkingen ved mottaket fungerte gjennom språkassistenter blant beboerne, og telefontolk i mer viktige og sensitive saker. Noen beboere kom til resepsjonen fordi de hadde avtaler med noen av de ansatte, og da gikk de

---

6 Se forklarende fotnote side 7.

gjern sammen inn på kontoret til den ansatte. Når det nærmet seg lunsj var det ofte fullt i resepsjonen og de ansatte måtte forklare at beboerne måtte komme igjen etter en halvtime. På grunn av pågang i resepsjonen begynte de ansatte å spise til noe forskjellig tid, og det var ikke alltid hele personalgruppen spiste lunsj samtidig. Etter lunsj åpnet resepsjonen igjen, og noen av de ansatte dro da ut på ulike møter. Enten med beboerne, eller med samarbeidspartnere. Hvis det skulle komme nye beboere var det også mange oppgaver med utfylling av skjemaer og fordeling av oppgaver, og de ansatte rullerte på hvem som hentet beboere som kom utenfor den ordinære arbeidstiden. De ansatte satt på hver sine kontor, men de gikk ofte inn til hverandre med spørsmål eller beskjeder. Etter klokken tre hver dag ble resepsjonen stengt og de ansatte samlet seg gjerne på kontoret rett innenfor resepsjonsskranken for å høre om eventuelle hendelser eller nye beboere. Klokken halv fire var arbeidsgdagen over, og de ansatte dro hjem hvert til sitt. Mottaket var tilknyttet en vaktelskapsordning, og hvis det skjedde noe hos beboerne skulle de ringe et uttrykkningsnummer og vaktelskapet rykket ut. De ansatte ved Granhøyden var Tordis, Else, Rolf, Lise, Arne og Inger.

### **Solhaugen mottak**

Solhaugen mottak var blant de eldste mottakene i Norge. Mottakets driftsoperatør var en av de største private i Norge. Mottaket lå i en bygd med tilgang til butikk, kiosk og videoutleie, og i overkant av to mil unna lå en av Norges større byer. Solhaugen mottak var delvis desentralisert, og boligmassen besto av en hovedbygning og atskilte leiligheter innenfor en radius av en kilometer fra hovedbygget. De enslige asylsøkerne bodde i hovedbygget, mens det ble etterstrebet at familier og kvinner med barn skulle få bo i leiligheter. Til sammen var det omtrent 120 plasser ved mottaket. Hovedbygget var fire etasjer høyt, og hyblene lå i de tre øverste etasjene og besto av ganger med enmanns-, tomanns- og tremannsrom. I underetasjen fantes beboernes fellesrom som besto av: et treningsrom, et datarom med tre maskiner med internettilkobling, en barnebase til varierende bruk og et informasjonsrom med kjøkken. I samme etasje fantes også et tv-rom, uten tilkobling til satellittmottakeren. Grunnen var at satellittboksen gjentatte ganger var stjålet, og ressurser til stadig å erstatte dette manglet. Selv om det var sittegrupper både i gangen og inne på tv-rommet ble disse lite brukt når tv-apparatene var ødelagt. Flere av fellesrommene virket kalde og nakne og atmosfæren sto i kontrast til den inne på kontoret.

Kontoret var de ansattes base. Den lå i hovedbyggets første etasje og besto av fire sammenhengende rom, hvorav et av de midterste fungerte som resepsjon. På døren sto det at kontoret holdt åpent mellom 12-15, men med unntak av viktige møter og lunsjpausen, var denne døren åpen fra de ansatte kom, til de gikk. De ansatte selv sa de hadde en ”åpen-dør politikk”. Innenfor døren møtte man resepsjonsskranken, en vask og et bord med kaffe og te alle kunne forsyne seg av. Dette rommet fungerte som et slags oppholdssted for mange av beboerne. Her kunne de få posten, sjekke avisene og ta en kopp kaffe og slå av en prat. Selve plassen foran resepsjonsskranken var liten, og beboerne som hadde vært ved mottaket en stund gikk noen ganger inn i selve rommet. Her sto kopimaskin, faks og en pc-printer, og herifra kunne man se inn på de tre andre kontorene som ble delt av fem av de seks ansatte. Alle hadde hver sin arbeidspult med datamaskin. Arbeidspultene var som regel fylt med papirer, og telefonene ringte stadig. På det innerste kontoret var det også en sofagruppe som ble brukt til personalmøter og beboersamtaler. Videre ute i gangen fantes et uavhengig kontor som var egnet til sensitive samtaler og hvor en av de ansatte hadde sin arbeidspult. Bortsett i gangen hadde de ansatte et lunsjrom. Det fantes også en terrasse i samme etasje, som ble brukt som røykested både for beboere og ansatte.

Arbeidsdagen begynte for de fleste klokken åtte, noen av de ansatte hadde imidlertid reduserte stillinger, så personalgruppen var ikke på plass før nærmere ni. På Solhaugen var det seks ansatte i 5,8 stillinger fordelt på følgende arbeidsområder: mottaksleder, økonomi, bosetting og kvalifisering, sosialt, tiltak og informasjon. Ved Solhaugen ble det daglig avholdt morgenmøte. Da samlet personalgruppen seg i sofagruppen på det innerste kontoret. En av de ansatte fungerte som ordstyrer og det ble tatt en runde hvor alle sa noe om dagens eller ukens planer. Det var også muligheter for å diskutere vanskeligheter ved arbeidsoppgaver en holdt på med. Møtene tok en drøy halvtime, bortsett fra mandagene da det tok nærmere en time, da helgens eventuelle hendelser ble diskutert, samt den forestående uken planlagt. Personalgruppen hadde her anledning til å få innblikk hva de andre ansatte holdt på med. Morgenmøtene var en arena hvor de ansatte diskuterte aktuelle saker av administrativ og beboerrettet art, ved flere anledninger ble uenigheter innad i personalgruppen drøftet her. Personalgruppen forsøkte også å avholde månedlige fagmøter, etter valgt tema. Etter morgenmøtene ble resepsjonsdøren åpnet opp, og de ansatte gikk hvert til sitt. En av

beboerne, som hadde vært ved mottaket i over syv år, arbeidet som resepsjonsvakt. Han hentet og leverte ut post, etter kvittering fra beboerne.<sup>7</sup> Ettersom resepsjonen fungerte som et møtested for noen av beboerne, var det til tider mye lyd og bevegelse i nærheten av de ansattes kontorer. Beboerne hadde lett for å kikke inn døren til de ansatte og si hei, eller stille spørsmål. Tre dager i uken var det informasjonsprogram, og den informasjonsansvarlige ansatte var opptatt med dette nede i kjøkkenet i barnebasen. Flere av de ansatte var ofte ute i leilighetene for å utføre reparasjoner. De ansatte var også involvert i en del møteaktivitet med samarbeidspartnere utenfor mottaket. Klokken halv tolv samlet imidlertid alle som var på jobb seg for å spise lunsj. De ansatte betalte en viss pengesum hver måned til innkjøp av lunsj. Hver dag stelte de brødmat sammen. I lunsjen ble det ofte snakk om aktuelle, vanskelige saker vedrørende enkelte beboere, men også om asylpolitikk mer generelt. Etter lunsj var tilstrømningen av beboerne til resepsjonen større. De ansatte sto ofte en stund og småpratet med beboerne i resepsjonen. Klokken halv fire var arbeidsdagen over og de ansatte stengte kontoret og dro hjem. Mottaket hadde en rullerende bakvakt-ordning som gjorde at en ansatt alltid var tilgjengelig på telefon for beboerne 24 timer i døgnet. Denne personen måtte være klar for å rykke ut ved nødvendighet, og fikk avspasere påfølgende fredag. Hver fredag ettermiddag stengte personalet resepsjonen klokken tre, og de ansatte snakket om uken som gikk mens de spiste kake fram til de dro hjem klokken halv fire. Personalgruppen ved Solhaugen besto av Geir, Abraham, Asbjørn, Tone, Silje og Janne.

---

<sup>7</sup> Etter en måned ut i feltarbeidet sluttet denne beboeren i jobben. Resepsjonsoppgavene måtte da utfylles av de ansatte.



### III: Teoretiske tilnærminger

---

*Som antropologer setter vi sammen ulike elementer som, for oss, gir en meningsfull sammenheng (Fladstad 1994: 22).*

Det er viktig å være klar over at forståelse av situasjoner kan ha flere perspektiv, og de ikke alltid oppfattes likt av alle mennesker. Denne oppgaven består nødvendigvis av mine valg av data, perspektiver og teorier. Som Fladstads sitat ovenfor er inne på er det derfor viktig å gjøre leseren bevisst på de perspektiver som velges, slik at sammenhengen og valg av teori gjøres tydelig. I tillegg er det også sentralt å være klar over faren ved å presse fortolkninger av menneskers liv inn i allerede konstruerte modeller. I det første kapittelet presenterte jeg det tematiske utgangspunktet for prosjektet, hvor jeg nevnte tidligere litteratur innenfor feltet som var avgjørende for retningen på oppgaven. I dette kapittelet vil jeg derfor presentere et mer helhetlig teoretisk rammeverk som jeg vil bruke for å diskutere og belyse påstanden om at de ulike forventningene de ansatte er utsatt for fører til et krysspress. Underveis i oppgaven vil jeg trekke inn og presentere andre støtteteorier.

#### ***Rolleforventninger og determinanter for handlingsvalg***

Mottaksansatte opplever ulike forventninger til deres arbeid. Vi kan si at disse forventningene er knyttet til rollen som mottaksansatt. For å belyse forventningene ulike instanser har til de mottaksansatte vil jeg benytte Erving Goffmans rolleteori. Rolle forstås her i forbindelse med skillet mellom status og rolle, hvor status er et aspekt ved en aktør knyttet til en spesiell type aktivitet, i motsetning til rolle som er den faktiske utførelsen av en aktørs status (Goffman 1992: 22).

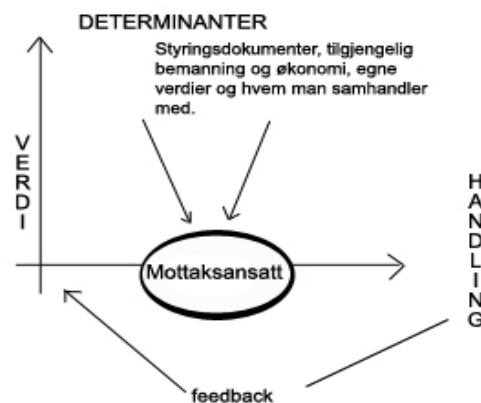
Goffman skriver i *Vårt rollespill til daglig* om hvordan personers atferd påvirker hverandre (1992). For å beskrive menneskers sosiale interaksjon har han lånt begrep fra teaterverdenen. Med begreper som frontstage, backstage, fasade, opptreden og kulisser er han opptatt av at

mennesker forsøker å styre hvilket inntrykk andre får av dem. I følge Goffman driver mennesker med inntrykkshåndtering i samhandlingssituasjoner (Goffman 1992: 60). Aktøren, for eksempel den mottaksansatte, kan velge å underkommunisere noen trekk ved rollen sin, mens andre mer fordelaktige trekk overkommuniseres. Slik forsøker den mottaksansatte å avgi et bestemt uttrykk som hun ønsker andre skal oppfatte henne ut i fra, men hun må også ta hensyn til de forventningene andre har til rollen hun skal tre inn i. Et annet begrep Goffman presenterer er situasjonsdefinisjon. En situasjonsdefinisjon oppstår som resultat av samhandling og etablerer en forståelse for hvordan vi skal opptre. Situasjonsdefinisjonen legger slik forutsetninger for atferden vår, og forandres gjennom ulik samhandling (Goffman 1992: 15). På mottakene vil situasjonsdefinisjonen for eksempel forandre seg for en mottaksansatt som går fra samhandling med beboere, til et møte med driftsoperatøren. Situasjonsdefinisjonen henger slik sett sammen med de ulike aktørenes oppfatninger. Oppfatninger er individuelle og avhenger både av situasjonen og de involverte aktørene, ikke bare av normer som er tillagt personen, for eksempel i egenskap av hennes rolle som mor eller mottaksleder. Gjennom å studere mottaksansattes interaksjon med de ulike partene, og lytte til deres omtale av denne samhandlingen, har jeg analysert de ulike relasjonene. Jeg mener Goffmans tanker om samhandling på en god måte kan brukes til å analysere de mottaksansattes ulike roller, og videre for å forsøke å forstå forventningene som ligger i andres oppfatninger av de ansattes roller.

I tillegg til Goffman har jeg valgt å hente inspirasjon fra Fredrik Barths prosessuelle perspektiv på samhandling. Barth mener aktørers handlingsvalg avhenger av situasjonen hvor atferd finner sted. Han betrakter samfunnet som ”et aggregat av mennesker som utøver valg mens de er under innflytelse av visse begrensninger og incentiver”, og mener her rollebegrepet er ideelt for antropologer (Barth 1994: 35). Barth bringer Goffmans tanker videre og mener inntrykkshåndteringen kan beskrive hvordan handling endres etter hva som er vellykket, og hvordan atferdsmønster institusjonaliseres. Dette skjer ved at rollene påvirkes av aktørenes verdier; hva de vil realisere, og en rekke muligheter og begrensninger (Barth 1994: 38). Begrensningene kan være både økologiske, i form av fysiske omgivelser, eller sosiale, i form av hva andre aktører gjør eller ligge i aktørens egen bevissthet. Barth skriver om hvordan begrensninger, muligheter og verdier kan betraktes som determinanter som påvirker handlingsvalg aktøren tar, og dermed hvordan rollen realiseres (ibid.). Slik jeg ser det kan

forventninger fra de ulike instansene anses som determinanter som påvirker de mottaksansattes håndtering av arbeidet (se figur tre).

Å være bevisst forventningene i de mottaksansattes ulike samhandlingssituasjoner er viktig for å skape en forståelse for de ansattes opplevelse rundt hvilke valg de tar. For eksempel tar de mottaksansatte andre valg i samhandling med beboerne, enn overfor representanter fra UDI. Barth hevder at aktørenes samhandling preges av transaksjoner. Transaksjoner er den gjensidige strøm og motstrøm av ytelser i sosiale relasjoner, og kan også betegnes som gjensidige godebytter mellom aktører (1994: 36). For Barth kan transaksjoner analyseres som strategiske spill, ved at enkelte handlinger utelukkes fordi de er utilfredsstillende, ettersom aktøren får mindre gevinst enn det som ytes. Jeg ønsker å analysere de ansattes handlinger, uten å betrakte de som strategiske spill. Jeg mener likevel det er nyttig å ha transaksjonsbegrepet i bakhodet for å skape en forståelse for hvorfor de mottaksansatte tar visse handlingsvalg. Nedenfor har jeg forsøkt å illustrere hvordan Barths tanker kan overføres til de mottaksansattes arbeidssituasjon.



Figur 3: Illustrasjon av Barths generative modell. Laget etter inspirasjon av Bjørn Errings figur (1983: 68).

Barths generative modell forsøker å vise hvorfor folk i en spesiell situasjon velger og handler som de gjør. Modellen tar høyde for å forklare hvordan situasjoner forstås av aktørene involvert, og for å skape forståelse for hvordan atferdsmønster oppstår og preger andre aktørers valg. For Barth er det viktig at det ikke nødvendigvis er det normative som styrer handlingen, men at verdier og normer også kan *oppstå* som resultat av samhandling. På denne måten påvirker aktørers handlinger de verdiene de er tuftet på, og gjennom feedback kan endring oppstå (Barth 1994: 34). Det viktigste med modellen, slik jeg fortolker den, er

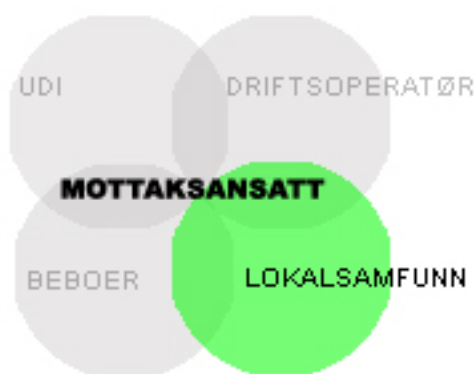
bevisstheten om at aktørene må forholde seg til muligheter, begrensninger og verdier og at dette påvirker deres konstruksjon av virkeligheten. Aktørenes handlinger har direkte sammenheng med den konteksten de utspilles i. Ved å rette fokus mot samhandlingen på mottaket, vil jeg forsøke å gi et innblikk i de ulike forventningene de mottaksansatte møter og dermed forsøke å skape en forståelse for hvordan de ansatte prioriterer.

## IV: Mottaksansatte som samarbeidspartnere

---

*Et statlig mottak skal være et mest mulig normalt bosted for personer i en unormal livssituasjon. Mottaket skal ivareta og gi vekstmuligheter for beboernes individualitet, tilhørighet og mestringsevne. Tilbudene skal ha en nøktern men forsvarlig standard. (Driftsreglementet 2006 § 2).*

De ansatte på mottakene må forholde seg til en rekke instanser fra lokalsamfunnet i sitt daglige arbeid. Dette gjelder både formelle kontakter som for eksempel kommunen, skoler, politi, trygdekontor og helsevesen, men også lag, foreninger, butikker og enkeltpersoner i nærmiljøet. Relasjoner til lokalsamfunnet inngår i mottakets arbeid. Tidligere studier har vist at kontakten mellom mottak og instanser i lokalsamfunnet noen ganger kan være anstrengt og vanskelig (Brattbakk 2005). Utdraget fra Driftsreglementet ovenfor viser at UDI mener mottaket skal være et mest mulig normalt bosted. Gjennom feltarbeidet erfarte jeg at det var ulike oppfatninger i lokalsamfunnet om hva mottaket skulle være. Ofte var dette noe annet enn hva de ansatte mente mottaket var. I dette kapitlet ønsker jeg å ta utgangspunkt i UDIs nevnte målsetting, og se denne i forhold til lokalsamfunnets forventninger til hva mottaket var. Gjennom empiri fra ulike settinger fra både Granhøyden og Solhaugen mottak, vil jeg se nærmere på hvordan de mottaksansatte utfyller samarbeidsrollen.



Figur 4: Fargesirkelen illustrerer lokalsamfunnets forventninger til mottaksansattes samarbeidsrolle.

### **”Kan de gå hvor de vil?”**

Kravspesifikasjonen spesifiserer at mottakene skal sørge for samarbeid og kontakt mellom mottak og lokalsamfunn. Mottaket får her presentert ulike krav som må oppfylles for å nå målet om å ”sikre god kommunikasjon og samhandling mellom mottaket og dets beboere, og lokalsamfunnet” (Kravspesifikasjonen 2006 § 2.5). Et av kravene er at de ansatte gjennom samarbeidet skal spre kunnskap om asylpolitikk. På Granhøyden innebar dette blant annet at mottaket hadde et nært samarbeid med høyskolen i området. Studenter fra barnevernslinjen hadde praksisperioder på mottaket, og klasser fra utdanningsinstitusjonene i nærheten fikk tilbud om å komme på besøk og få informasjon om mottaket. En dag var det en liten klasse med sosionomstudenter som hadde en avtale med mottaksansatte Else. Fem studenter sto i resepsjonen og kikket nysgjerrig på beboerne som var tilstede, før Else kom ut fra kontoret og ønsket de velkommen. De gikk sammen inn på møterommet. Mottaket hadde et ferdig utarbeidet ”manus” som ble benyttet i slike anledninger, her sto det stikkord til mange sider ved mottaksvirksomheten og også litt generelt om asylsøking i Norge. Studentene satt og noterte opplysninger, mens Else fortalte om mottakets målsetting:

*Poenget med et mottak er at asylsøkerne skal bo så normalt som mulig, selv om de er i en unormal livssituasjon. Dette er ingen døgnbemannet institusjon, det er et botilbud. Jeg synes det er viktig at jeg sier dette, for læreren deres har sendt meg en e-post hvor det virker som hun tror at dette er en institusjon. Vi som er ansatt her kommer klokken åtte og går klokken fire. Vi vet at mange folk tror vi fikser det meste vedrørende beboerne 24 timer i døgnet, men det gjør vi altså ikke (Else).*

Det var viktig for Else å fortelle de unge studentene om hva mottaket var. Da en av guttene spurte om beboerne kunne gå hvor de ville og om det ikke var noen som passet på dem, hevet Else øyenbrynene og forklarte grundig at botilbudet var frivillig for asylsøkerne. Studentene nikkete og kikket ned i papirene sine. Else fortalte meg etter møtet at noen av disse studentene helt sikkert kom til å måtte samarbeide med asylmottak i en senere jobb, eller kanskje de kom til å meddele det de hørte i dag til andre venner og bekjente? På denne måten mente Else at informasjon om mottaket kunne spres, og etter hvert gjøre arbeidet enklere for de mottaksansatte ved at de ulike instansene i lokalsamfunnet tok sitt ansvar. Det er interessant at de ansatte ved Granhøyden måtte presisere at de ikke var en institusjon, ettersom mottaket var desentralisert og beboerne bodde rundt om i kommunen, og at mottaket derfor ikke hadde et

institusjonspreg som sentraliserte mottak med et hovedbygg lettere får.

Rolf opplevde forventninger fra lokalsamfunnet rundt Granhøyden mottak på en annen måte. Han bodde rett ved et av byggefeltene hvor en stor del av beboerne var plassert og opplevde i denne forbindelse at naboer stadig henvendte seg til ham med spørsmål om ”disse asylsøkerne deres”. Rolf mente det var viktig å spre informasjon og kunnskap for å avvikle myter om beboerne og mottaket, men følte at han noen ganger opptrådte som mottaksansatt døgnet rundt: ”Noen ganger vil jeg bare være meg og ikke ansatt på asylmottaket. Det er klart det er en viktig rolle å drive litt folkeopplysning for å få bort alle de rare holdningene mange har, men det er en ubetalt gratisjobb jeg påtar meg”. Rolf mente mange folk i byggefeltet i starten ikke kunne forstå at asylsøkere kunne bo for seg selv i leiligheter, og at mange fremdeles synes det var urovekkende at de ansatte ikke var der ute oftere. Han følte at han ofte møtte forventninger til at han som mottaksansatt måtte svare på spørsmål til kundene på butikken, eller til andre tilskuere på fotballkampen. Samtidig sa Rolf at han opplevde at det lå en forventning i systemet til at de ansatte skulle drive slikt ekstraarbeid for å spre informasjon. På Granhøyden var det Rolf som bodde nærmest beboerne, og han mente også at de andre ansatte ikke så den innsatsen han gjorde, noe som tynget motivasjonen.

### ***Solhaugen psykiatriske avdeling?***

Solhaugen mottak slet tidvis med henvendelser hvor det ble forventet en nærmere kontakt mellom ansatte og beboerne. Henvendelsene var spesielt av helsemessig karakter. En onsdag ettermiddag ringte sykehuset og ba om å få snakke med legen eller sykepleieren som var tilstede. Da noe slikt ikke fantes på mottaket kom det fram at sykehuset trang noen til å hente en pasient, ettersom hun nektet å reise hjem etter endt behandling. Asbjørn forklarte at de som jobbet på mottaket ikke hadde ansvar for å transportere beboere, dessuten var de bare to personer på jobb denne dagen og sykehuset lå en halvtime unna. Videre spurte han om hva sykehuset gjorde med nordmenn som nektet å reise, og fikk til svar at de da tilkalte politiet. Etter telefonsamtalen diskuterte Asbjørn og Janne at mottaket ofte fikk henvendelser av helsevesenet hvor det ble etterspurt en helsefaglig ansatt. De fortalte meg at de hadde snakket med driftsoperatøren om behovet for en ansatt med helsefaglig kompetanse, men forespørslene var blitt avslått både fra driftsoperatøren og kommunen. Etter en time kom en politikvinne inn på kontoret og spurte om en av de ansatte kunne komme og hjelpe til med å

få pasienten ut av bilen. Asbjørn ble med og de måtte nærmest slepe den motvillige beboeren inn på mottaket. Politiet reiste så sin vei og Asbjørn gikk inn på kontoret og sa han følte seg rådvill for hva han skulle gjøre videre. Sykehusets ansatte hadde sendt hjem en tydelig psykisk syk person som nå var overlatt til seg selv. Asbjørn hadde forsøkt å gi henne noen kjeks og litt te, men hun nektet å spise. Dette startet en diskusjon mellom Janne og Asbjørn om hvilket ansvar de ansatte hadde i dette tilfellet, og de ble enige om å sende en bekymringsmelding til mottakets kontaktperson på regionskontoret til UDI. De ansattes bekymring for beboeren fortsatte de nærmeste dagene, og de forsøkte å gå innom med litt te og se hvordan det sto til. Tone, som hadde ansvar for å skaffe fastlege til beboerne som et av sine arbeidsområder, hadde tatt kontakt med sykehuset for å si at personalet ved Solhaugen vurderte beboeren som for syk til å være på mottaket. Sykehuset hadde svart at legene hadde gjort sine vurderinger før de sendte pasienten hjem, og at de ikke hadde kapasitet til å ta imot henne.

En annen beboer på Solhaugen var psykotisk og hadde flere selvmordsforsøk og opphold på psykiatrisk avdelinger bak seg. Tone hadde skaffet den unge beboeren lege i starten av sykdommen, men nå var hun tydelig trøtt og sliten på grunn av arbeidet med denne saken. Beboeren holdt seg inne på rommet hele dagen, og hun spiste bare en halv brødkive om dagen. Tone sa hun synes det var vondt å se hvordan beboeren forfalt, og ønsket å få denne personen opp på beina igjen. Tone og beboeren hadde god kontakt, og Tone var påpasselig med å stikke innom beboeren og kanskje ha med en kopp te. På et morgenmøte sa hun til de andre ansatte at hun opplevde at beboeren var for syk til å være på mottaket, men sykehusene hadde sagt beboeren var frisk nok. Tone sa hun synes slike tilfeller gjorde det vanskelig å trekke den nødvendige grensen mellom beboerne og sin egen fritid.

Tones arbeid med beboernes helseanliggender viser at det er snakk om nyanser mellom nærhet og distanse i måten ansatte velger å møte beboerne på. Tone opplevde at hun hadde et spesielt ansvar i slike saker, siden koordinering av fastlege lå innenfor hennes stillingsinstruks. Hun fortalte at hun synes det var vanskelig å ikke engasjere seg, samtidig som hun visste at slike situasjoner lå utenfor de mottaksansattes ansvarsområde. Tone følte at mye av arbeidstiden gikk med til å gjøre samarbeidsinstanser bevisst på sitt ansvar: ”De tror vi har en helseansvarlig her, det har vi ikke. Vi må gjentatte ganger si ifra at det ikke er riktig



at vi som ikke har helsefagligkompetanse skal sitte og føle på ansvaret for en persons liv.” I situasjonene ovenfor ser vi at Tone mente hun gjorde samarbeidsinstansenes arbeidsoppgaver, og at hun slik gjorde ekstraarbeid. Under intervjuet kom det fram at Tone gjorde disse oppgavene for å hjelpe beboerne å oppnå sine rettigheter på lik linje med nordmenn, men at oppgavene også kunne bidra til en ond sirkel av ekstraarbeid ekstraarbeid:

*Jeg ser at det kanskje er litt min egen feil at helsesektoren har feil oppfatning av oss fordi jeg har tatt litt mye ansvar. Men det er fordi jeg ikke synes det er godt nok, og de problemene jeg ser er så store hos enkelte og hadde det vært en norsk nabo så hadde de gjerne hatt en helt annen behandling. Og det er ikke riktig at våre skal ha en behandling som er mye dårligere enn alle andres. Og siden jeg har gjort det mye er det fort for meg å gjøre det, og det er en hemske for meg som jeg må jobbe med. Sette grenser, men også hjelpe. Det er en hard jobb det der (Tone).*

## **Uttransportering**

En morgen jeg kom til Solhaugen mottak var alle de ansatte samlet i resepsjonen med alvorlige uttrykk i ansiktene. De fortalte at de ventet politiet, det var en uttransportering underveis. Styringsdokumentene fastslår at mottaket skal samarbeide med politiet i slike saker: ”Mottaket skal samarbeide med politiet i forbindelse med uttransportering av beboere fra mottaket som følge av avslag på asylsøknad” (Kravspesifikasjonen 2006 § 2.6). Politiet hadde dagen i forveien ringt mottakslederen og fortalt om hva som skulle skje, men hele personalgruppen hadde først fått informasjon rett før min ankomst. Det var en dyster stemning da Tone fortalte hvem det gjaldt. Denne barnefamilien hadde ikke vært lenge ved mottaket, men alle de ansatte hadde fått god kontakt med familiemedlemmene. Moren i familien var også midtveis i en graviditet, og familien hadde to dager i forveien flyttet fra hovedbygget og ut i leilighet. Tone var redd for at de som ansatte hadde gitt familien falsk trygghet ved at de fikk mulighet til å flytte ut i leilighet. Asbjørn mente, tvert imot, at de hadde handlet riktig og kunne være stolt over å ha gitt familien et godt botilbud mens de bodde ved mottaket. Tone nikket og sa at de måtte gitt familien denne leiligheten uansett, hvis ikke ville det ”blitt bråk” når beboerne så den sto ledig. Diskusjonen ble avbrutt av Geirs telefon; politiet var underveis. Geir hadde ansvar for å bistå politiet med nøkler i slike saker og dro for å møte dem. På kontorene fortsatte samtalen om hvilke signaler en uttransportering sendte til de andre beboerne. Flere av beboerne fryktet politiet og de ansatte var redd noen skulle skade seg selv.

Etter en time var Geir tilbake. Han var tydelig frustrert og fortalte hva som hadde skjedd. Politiet hadde stilt med fire tjenestefolk. To i sivilt og to uniformerte. Familien sov da politiet banket på. Deretter hadde full panikk oppstått. Faren hadde begynt å kjeft, mens mor og barn gråt. Politiet hadde ikke vært forberedt på at beboerne ikke snakket godt norsk eller engelsk og spurte om Geir kunne ordne med tolk. Han hadde ringt Abraham på kontoret for å få han til å tolke for beboerne. Etter en liten stund hadde Abraham kommet til leiligheten og forklart moren i familien at politiet var der for å eskortere de ut av landet. Hun hadde sagt til Abraham at hun var lei seg for at mannen hennes ikke hjalp henne. Han hadde sagt han nektet å reise på så kort varsel, og diskuterte med politiet som hadde gitt familien en time til å pakke tingene sine. Mannen hadde gitt uttrykk for at han følte politiet behandlet dem som mindreverdige ved å vekke dem og gi dem kort tid til å pakke. Abraham og Geir syntes den ene politikvinnen ”ødela operasjonen”. Hun hadde oppført seg på en provoserende måte ved å ikke svare på beboernes spørsmål og mast på mannen i familien uten noen forståelse for hans situasjon. Hun hadde også sagt til familiefaren at politiet måtte komme så tidlig og overraskende til beboerne, sånn at ”de” ikke fikk tid til å stikke av, noe hun mente altfor mange gjorde. ”Hun burde ikke jobbe med mennesker” sa Geir til meg, før han gikk med tunge skritt inn til kontorpulten sin. Resten av dagen var få beboere var innom resepsjonen.

I denne episoden fortalte Geir at han opplevde at politiet forventet at mottaket hadde tolk tilgjengelig, og at det egentlig var tilfeldig at Abraham kunne dette språket. Abraham var misfornøyd med situasjonen fordi han hadde fått en uønsket tolkerolle og han var redd beboerne ikke ville klare å skille mellom hvem informasjonen kom fra. Det var tydelig at Geir og resten av personalgruppen synes det var utfordrende å skulle bistå politiet og samtidig opprettholde tillitsforholdet til de resterende beboerne.

### ***Mottaket - en institusjon?***

De ansatte ved Solhaugen og Granhøyden opplevde at utenforliggende instanser betraktet mottaket som en institusjon, med forestillinger om at asylmottakets beboere levde i en skjermet virkelighet innenfor fire vegger, og hvor de som arbeidet der hadde ansvaret for beboerne. Hovedmålsettingen for mottaksdriften er i følge UDI å skape et ”mest mulig normalt bosted” (Driftsreglementet 2006 § 2.1). Flere i personalgruppen hentet fram denne formuleringen for å begrunne sine oppfatninger av mottaket som en ikke-institusjon. I et møte

med en av de ansatte på UDIs regionkontor ble det samme synet presentert. Det var viktig for han å understreke at mottaket var et frivillig botilbud, men han sa at det også lå en motsigelse i dette fordi beboerne mottok økonomiske godtgjørelser: ”I et borettslag er det ikke vanlig å få penger”. Denne motsigelsen gjør at det blir vanskelig å ikke betrakte asylmottaket som en institusjon i forhold til samfunnsteoretiske definisjoner. Selv om beboerne ved mottakene ikke var adskilt fra verden utenfor gjennom fysiske barrierer, var situasjonen at majoriteten av beboerne sto uten arbeidstillatelse, tilstrekkelige norskkunnskaper og lite penger. De var derfor ikke ”aktive” deltakere i verden utenfor, med unntak av turer på butikken eller legebesøk.

Beboerne på mottaket måtte holde seg innenfor UDIs reglement for å få utbetalt basisbeløpet. De ansatte på mottakene hadde ansvar for å sørge for at beboerne fulgte sine obligatoriske aktiviteter, og holdt seg innenfor fraværsreglene. Beboerne var slik avhengige av mottaket for å få basisbeløpet to ganger i måneden. Disse pengene skulle dekke alle deres utgifter, utenom husleien og strømutfgifter. Det var trekk i dette beløpet som ble brukt som sanksjon ved brudd på reglementet. For mange beboere ble mottaket på denne måten deres "verdenssentrum" og de ansatte ble deres kontaktpersoner med det norske samfunnet. Tidligere studier av asylmottak viser at mottaket kan betraktes som et 24-timerssamfunn; ”tettpakket med menneskelig konfliktstoff og utfordringer, glede og sorg” som de ansatte må forholde seg til (Solheim 1990: 5). Slike beskrivelser er tuftet på Goffmans teori om *den totale institusjon*; en organisasjon hvor sosialt samvær og privatliv er integrert inn i en felles verden, og graden av kontakt med samfunnet utenfor er minimal (Goffman 1961). De ansatte møter beboerne i en rekke ulike situasjoner og mottaket kan derfor i følge Solheim betraktes som et samfunn i miniatyr. På bakgrunn av slike beskrivelser kan vi forstå hvorfor instanser i lokalsamfunnet ikke har klare oppfatninger om hva mottaket er, og derfor stiller med ulike forventninger til hva de mottaksansatte kan gjøre. I det neste underkapittelet vil jeg vise hvordan personalgruppen ved Solhaugen mottak forsøkte å ta ansvar og spre informasjon om mottaket til lokalsamfunnet.

### ***Miniseminar på Solhaugen***

Personalgruppen ved Solhaugen hadde lenge snakket om å arrangere et miniseminar om barn i

mottak. Silje mente de på denne måten kunne forklare at mottaket ikke var en institusjon, noe flere av de ansatte mente var viktig ettersom halvparten av beboerne bodde i hovedbygningen som tidligere hadde huset sosialklienter. Skoleklasser og studenter på besøk på mottaket fikk ofte forklaringen: ”Mottaket er ikke en institusjon. Det er som et hybelhus hvor vi ansatte er tilstede mellom åtte og fire. Vår oppgave er ikke å passe på de som bor her!” De mottaksansatte ønsket å invitere alle samarbeidspartnerne og representanter for sektormyndighetene for å fortelle om, og vise de hva arbeidet gikk ut på. Arrangementet fant sted i etterkant av min feltarbeidsperiode ved mottaket, men jeg ble invitert. Da jeg ankom mottaket klokken ni på morgenen var barnebasen helt full av mennesker. Alle de ansatte var tilstede, og Janne smilte fra øre til øre til meg og sa: ”Ser du hvor mange som ville komme! Det er så bra!”. Geir åpnet seminaret og fortalte hvor viktig det var for mottaket at så mange kunne komme. Han understreket at et godt samarbeid var viktig for barnas muligheter i samfunnet. Deretter orienterte han kort om hva mottaket var og om viktigheten av samarbeidet med lokalsamfunnet:

*Mange tror det skal være høye gjerder og streng kontroll rundt mottaksveggene, men vi som jobber her bruker styringsdokumentene som verktøy. Her står det at mottaket skal være et mest mulig normalt bosted for personer i en unormal livssituasjon. Vi er bare seks ansatte, og dere lurere kanskje på hvordan dette kan gå? Det avhenger av at dere som er her tar ansvar, sånn er mottaksdriften lagt opp (Geir).*

Geir leste opp alle de påmeldte som var representanter fra politiet, barnevern, skoler, barnehager, pedagogisk-psykologisk tjeneste og seks frivillige organisasjoner. Ordet ble overlatt til en representant fra UDI som snakket om direktoratets oppbygning og hvilke krav de stilte til mottakene. Representanten snakket også om at det var mye forvirring i samfunnet omkring mottakenes status som institusjon eller ikke. Hun slo fast at mottakene ikke var institusjoner fordi det ikke fantes noen krav fra UDI til døgnbemanning, psykiatri eller annet helsepersonell. Hun fortalte også forsamlingen at asylsøkerne selv kunne velge om de ville bo på mottak og at de når som helst kunne flytte ut, men da mistet de den statlige støtten. Tone overtok så ordet og snakket om mottakets arbeid med barn, og hvor glade de ansatte var for en ny paragraf som hadde ført til oppholdstillatelse for flere lengeventende familier. Det ble så åpnet for spørsmål fra salen. En mannlig tilhører hadde sittet urolig på stolen de siste

minuttene og ordene fosset nærmest ut av munnen hans da han spurte hvem de ansatte mente det var positivt for at flere asylsøkere fikk opphold? ”Tenker dere ikke på sikkerheten i lokalsamfunnet?” avsluttet han. Tone og Geir sto litt paffe foran forsamlingen. Tone sa at de selvfølgelig var interessert i å høre hva beboere i lokalsamfunnet hadde på hjertet, men at hun personlig mente det var til det beste for barn å kunne starte et skikkelig liv etter tre<sup>8</sup> år på mottaket. Flere av tilhørerne i salen stilte spørsmål til aktivitetsnivå og skolegang. Etter seminaret var de ansatte fornøyde med gjennomføringen. Tone sa at den gode oppslutningen viste at det var et behov for slike seminarer hvor personalgruppen kunne realitetsorientere det norske publikummet.

## **Avrundning**

Gjennom empirien i dette kapittelet har jeg rettet lyset mot de ulike forventningene i lokalsamfunnet, som skapte uklarheter rundt mottakets funksjon og de ansattes oppgaver. Episoden hvor sykehuset sendte en av beboerne tilbake til mottaket i politibil viser de ulike forventningene: *Sykehuset* ringte og forventet en tjeneste i form av mottakets ansvar for en av deres pasienter. *Beboeren* hadde tydelig behov for hjelp til de aller nødvendigste oppgaver. *Driftsoperatøren* hadde ikke ressurser til en helsefaglig ansatt og de ansatte følte at driftsoperatøren mente de skulle takle slike situasjoner selv. De ansatte hadde snakket med kontaktpersonen sin i *UDI*, men her ble det understreket at de mottaksansatte ikke hadde ansvar for beboernes helse. Dette bekreftes i UDIs egen håndbok fra 2003; *Veileder i arbeidet med flyktninger, asylsøkere og innvandrere*, hvor prinsippet om sektoransvar innenfor norsk innvandrings- og integreringspolitikk understrekes: ”den enkelte fagmyndighet har ansvar for tjenestetilbudet til alle grupper av befolkningen” (2003: 18). På denne måten trengte ikke UDI å ta hensyn til Solhaugens problemer med helsevesenet, noe som kunne føre til at mottaksansatte fikk følelsen av at problemene oppsto på grunn av egne feil, og ikke uklare retningslinjer fra UDI. Noe empirien, hvor Tone reflekterte rundt helseproblemenes grunnlag i sitt eget engasjement, også viser.

Uklarhetene skaper altså ulike forventninger til de mottaksansatte. Slik jeg analyserer dataene kan situasjonen forklares gjennom Barths modell fra kapittel tre. Gjennom empirien ser vi at

---

8 Familier med barn som hadde vært i landet i tre år eller mer, fikk sakene sine behandlet på nytt på grunn av forskriftsendringer om barns tilknytning til riket (Stortingsproposisjon 56. 2006-2007).

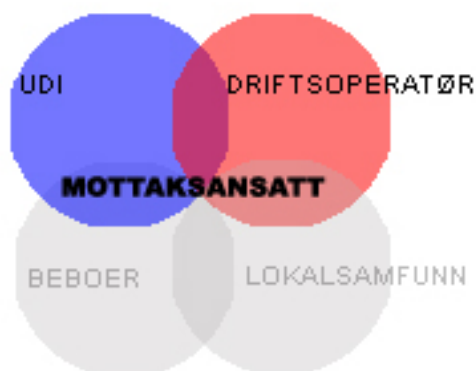
de mottaksansatte påvirkes av følgende determinanter; UDIs krav (til for eksempel informasjonsspredning eller samarbeid med politiet), forespørslene samarbeidspartnerne retter til mottaket og de ansattes egne vurderinger. Som empirien viser tok de ansatte sine handlingsvalg på bakgrunn av at flere av samarbeidspartnerne og andre i lokalsamfunnet oppfattet mottaket som en institusjon. De tok i mot studenter og skoleklasser, arrangerte informasjonsseminar, samarbeidet med politiet og forsøkte å overtale helsevesenet til å bli sitt ansvar bevisst. Erfaringene fra disse handlingene ga tilbakemeldinger (feedback) om at besøkende og andre fikk et nytt innblikk i mottaket gjennom informasjonsarbeidet, og de ansatte håpet mottakets status som ikke-institusjon ville spre seg i lokalsamfunnet og dermed gjøre samarbeidspartnerne bevisst sitt ansvar. Tone så gjennom flere års erfaring at det å strekke seg lengre personlig for å hjelpe beboerne og mase på samarbeidspartnerne tok på hennes personlige engasjement. Med Barths transaksjonsbegrep kan vi se det slik at Tone så at handlingene ikke lønte seg, da hun ble sliten og ikke så noen tegn til forbedringer i helsevesenets engasjement (Barth 1994: 39). Hun ønsket derfor å bli flinkere til å sette egne grenser. Med det samme transaksjonsbegrepet kan vi forstå hvorfor begge personalgruppene vektla det utadrettede informasjonsarbeidet. De ansatte tjente på dette i form av at samarbeidspartnerne etter hvert ville bli sitt ansvar bevisst, og de ansatte ville bli spart for dette merarbeidet.

## V: Mottaksansatte som tjenesteytere

---

*Mottaket skal ha en bemanning og en ansvars- og oppgavefordeling mellom driftsoperatør, ledelse, ansatte og beboere som sikrer at oppgavene løses i tråd med styringsdokumentene for statlig mottak (Driftsreglementet 2006 § 2.2).*

Et mønster i de norske asylmottakenes relativt korte historie er den store variasjonen i antall mottak i drift, på grunn av den varierende strømmen av asylsøkere som finner veien til Norge. Mottak har derfor blitt opprettet og nedlagt i takt med behovet. UDI konkurranseutsetter mottaksdriften ved å inngå avtaler med ulike driftsoperatører. De som arbeider ved mottakene ansettes av driftsoperatøren, men mottar arbeidsoppgaver fra UDI. Mottaksansatte blir tjenesteytere for begge parter. I dette kapitlet vil jeg se nærmere på hvilke følger de doble styringslinjene får for de mottaksansatte som tjenesteytere. For å gjøre dette har jeg tatt utgangspunkt i samhandlingen på mottakene, og utvalgte situasjoner som forteller noe om tjenesteyterrollen. Jeg anser konkurranseutsettingen som en viktig del av de mottaksansattes utgangspunkt, og vil undersøke hvilke konsekvenser konkurransen får for de ansatte. Jeg vil også se nærmere på kunnskapsutviklingen i systemet.



*Figur 5: Sirklene illustrerer de kryssende forventningene i relasjonene mellom mottaksansatt og UDI/driftsoperatør.*

## **Konkurransetsatt mottaksdrift**

Mottaksansatte må forholde seg til både UDI og driftsoperatør. Tidligere studier har vist at dette ikke er en problemfri struktur for mottaksdriften. Jorun Solheim problematiserer mottakenes ”doble forvaltningsansvar” som en kilde til usikkerhet i alle ledd i mottakssystemet (1990: 8). Mottaksansatte som Torunn Fladstad snakket med var inne på noe av det samme og fortalte at det var vanskelig å vite hvem som hadde ansvar for hva. Noen omtalte styringsmekanismene som et ”tohodet troll”, ettersom doble styringslinjer førte til usikkerhet og uklare mål for mottaksdriften (1994: 62). På Solhaugen og Granhøyden var det sjelden forvirring rundt hvem de ansatte skulle kontakte, men de doble styringsmekanismene brakte med seg utfordringer i forholdet mellom målrealisering, arbeidsmengde og tilgjengelig økonomi. Halvard Vike skriver i *Velferd uten grenser* om de dilemmaer velferdsstaten står overfor og som ansatte i det statlige møter (2004). Mottakene i Norge er statlig drevet ved at UDI betaler en utenforstående aktør, driftsoperatøren, for å drive mottakene. Mottakene kan derfor sies å være en del av velferd-Norges tilbud. Driften har fra tusenårsskiftet vært konkurranseutsatt etter krav gjennom EØS-avtalen (regjeringen.no). Vike påpeker at velferdsstaten per i dag har problemer. Myndighetene ønsker å ha et stort velferdstilbud samtidig som de ikke innser at dette krever større økonomiske ressurser enn det som er tilgjengelig. Han skriver at økonomisk effektivitet har blitt viktig for staten, slik at offentlige kostnader kan spares gjennom en mer fleksibel oppgaveløsning. En av løsningene er desentralisering av ansvar, og mer privatiserte tjenesteytere som arbeider på vegne av staten for å tjene penger (Vike 2004: 43-44). Konkurransetsettingen av mottaksdriften har åpnet for private aktører som også kan tjene på denne driften. Både Solhaugen og Granhøyden ble drevet av private aktører.

De mottaksansatte ble direkte berørt av effektiviseringen gjennom krav til arbeid med å sikre ”god ressursutnyttelse og god økonomi-forvaltning” (Kravspesifikasjonen 2006 § 2.1). Som et ledd i den økonomiske effektiviseringen er det viktig for UDI å ta høyde for den usikre verdenspolitiske situasjonen i sine avtaler med driftsoperatørene, som derfor innebærer en tre måneders oppsigelsestid. Denne oppsigelsestiden påvirker også ansettelsesforholdet mellom driftsoperatør og de mottaksansatte. Det er opp til driftsoperatøren å fastsette de ansattes oppsigelsestid (innenfor Arbeidsmiljøloven). Personalet ved Solhaugen mottak hadde en



måneds oppsigelsestid, noe de sjeldent snakket om. Men en dag, da det sto på UDI sine nettsider at det ville bli en økning i asylsøkerstrømmen til Norge, reagerte Tone med lettelse. Hun fortalte at ettersom mottaket nærmet seg en ny anbudsrunde ville de ansatte bli sagt opp og kunne stå uten jobb dersom driftsoperatøren ikke fikk tilkjent tilbudet. Hun tolket nyheten som et tegn på at hennes jobb gikk en litt sikrere framtid i møte, men var samtidig noe usikker på hva hun mente om innholdet i nyheten: ”Uff, det er fælt å bli glad for dette. Min jobb er avhengig av at folk må flykte fra hjemmene sine. Man er seg selv nærmest, men jeg skulle helst sett at jeg måtte funnet meg en ny jobb fordi det ikke var flere konflikter i verden...”

## **Bemanning**

Blant begge personalgruppene fantes en generell oppfatning om at deres egen arbeidsinnsats var avgjørende for at driftsoperatøren kunne bevare tilbudet ved nesterunde. Det å være fleksibel og klare å strekke seg litt lenger, ble derfor ansett som gode egenskaper blant de ansatte. For å imøtekomme forventninger fra både driftsoperatør, UDI og beboerne, måtte de ansatte prioritere blant egne arbeidsoppgaver. Dette ble synlig en travel formiddag på kontoret på Granhøyden. Flere i personalgruppen var sykemeldt, og to ansatte sto bak resepsjonsdisken og forklarte noen beboere hvordan de kunne komme seg til sentralsykehuset. Midt i forklaringen ringte telefonen. Rolf tok en av de trådløse telefonene og fikk en alvorlig mine i ansiktet før han gikk inn på kontoret sitt for å snakke videre. Etter fem minutter kom han tilbake og sa at personalgruppen måtte snakke sammen. Klokken nærmet seg lunsjtid og resepsjonen ble stengt før de ansatte samlet seg inne på pauserommet.

Det var politiet som ringte, de hadde fått meldinger om ”en mørk mann” som fulgte etter barn på vei hjem fra skolen. Episodene hadde skjedd ute ved byggefeltet der mottaket hadde plassert mange av beboerne. De ansatte så alvorlig på hverandre før Rolf fortsatte og sa at de hadde ventet at en episode som dette kunne komme til å skje: ”Dette er en varsla katastrofe! Slike ting kan skje når så mange av beboerne våre bor i et byggefelt såpass langt unna kontoret og vårt nærvær. Vi er for få ansatte til å klare dette i dag!” De andre var tydelig enige, men de måtte allikevel forsøke å finne en løsning på problemet. Stemningen blant personalet var urolig og de avtalte at Rolf skulle innkalle til et informasjonsmøte med beboerne ute i byggefeltet senere på dagen, for å høre om noen visste noe om situasjonen. Litt

lenger ut i lunsjpausen ringte politiet på nytt, de hadde funnet mannen de lette etter og han hadde ingen tilknytning til mottaket. De ansatte var lettet, men Else mente de måtte sette i gang forebyggende tiltak for å være synlige i nærmiljøet slik at beboerne følte seg ivaretatt og ikke ble mistenkt i slike tilfeller. Hun var oppgitt over at det ofte oppstod situasjoner som gjorde at de måtte iverksette strakstiltak:

*Jeg er så lei av å ikke kunne gjøre det som egentlig er jobben min. Vi får aldri arbeidet forebyggende. Jeg opplever at vi er for få på jobb. Se nå som vi har to sykemeldinger! Hvis denne situasjonen hadde vært reell måtte vi kastet fra oss alt annet og satt inn alle ressurser for å løse krisen. Det irriterer meg at X [driftsoperatøren] ikke ser dette. UDI har jo til og med nevnt på tidligere tilsyn at vi har for lav bemanning! (Else).*

Situasjonen ovenfor viser at de ansatte følte seg utsatt med tanke på bemanningskapasiteten. De ansatte responderte på meldingen fra politiet ved å snakke om at de selv burde ha forhindret et slikt tilfelle ved å være mer tilstede og synlige i beboernes nærområde. Frustrasjonen ble også rettet mot driftsoperatøren. Det var driftsoperatøren som var ansvarlig for å ansette ”det antall personer som er nødvendig for å løse de oppgaver som skal ivaretas ved mottaket” (Driftsreglementet 2006 § 4.2.1). Med få ansatte på jobb, på grunn av sykemeldinger, gikk de ansatte på rovdrift av ressursene sine og opplevde at de drev med det som kan kalles for ”mindre effektiv brannslukking”. Som Else var inne på, fikk hun ikke gjort det som *egentlig* var jobben hennes. Med dette mente hun sitt eget fagområde og de forebyggende tiltakene som burde igangsettes for å oppfylle målsettingen om å ivareta beboernes tilhørighet og mestringsevner (Driftsreglementet 2006). Else sa hun opplevde at bemanningen var så lav at selv om de hadde ulike stillingsbeskrivelser og arbeidsoppgaver, ble det i realiteten til at alle måtte gjøre litt av alt.

Under intervjuene kom det fram at de ansatte på Granhøyden mente personalgruppen var for liten for at de ansatte skulle kunne utfylle arbeidsoppgavene i stillingsinstruksene. Flere av de ansatte opplevde at tiden ikke strakk til for å opprette en god kontakt med beboerne, fordi det administrative arbeidet ble prioritert. Inger uttalte: ”Vi er ikke mange nok på jobb for å få gjort noe skikkelig. Det blir for mange administrative oppgaver fra UDI og for lite tid til beboerne”. Som svar på hva disse administrative oppgavene innebar nevnte hun utfylling av skjemaer og søknader, som hadde med beboernes helse og økonomi å gjøre. Hun sa hun

opplevde at dette var oppgaver som måtte prioriteres, da hun fikk inntrykk av at UDI kontrollerte at dette ble gjort før de tenkte på samhandlingen med beboerne.

Norsk forening for asylmottaksarbeidere (NFA) har tidligere utarbeidet en arbeidsmiljøundersøkelse hvor det blant annet konkluderes med at økonomiske forhold i hovedsak styrer tildeling av driftskontrakter. På grunn av nedgangstider i mottaksbransjen de siste fem år har økonomien blitt ytterligere presset. I styringsdokumentene gis driftsoperatørene rom for å tolke kravene og på denne måten spare penger (fagforbundet.no). I et intervju med NFAs leder, Vidar Veseth, fortalte han meg at foreningen ønsket en bemanningsnorm for mottaksdrift som skulle gjelde alle driftoperatører, og som skulle nedfelles i UDI sin anbudsinnbydelse. Han nevnte også at NFA var bekymret over at private og ideelle driftsoperatører utkonkurrerte kommunale mottak, som i neste omgang førte til mindre penger i mottakssystemet.

### ***”Mottaket er en kunnskapsbedrift.”***

I Kravspesifikasjonen stiller UDI krav til de mottaksansattes kompetanse, både til spesifikke stillinger men også mer generelt (2006 § 2.3.4). Blant annet skal høyere utdanning og ledererfaring vektlegges ved ansettelse av mottaksleder. Den barneansvarlige skal ha minimum to år med barnefaglig kompetanse og den ansatte med ansvar for informasjonsarbeid bør ha pedagogisk utdanning eller tilsvarende kompetanse. Flere av kravene er formulert med ordlyden ”så langt det er mulig” og innebærer derfor at driftsoperatøren selv må vurdere hvordan formuleringene skal tolkes, og hvilken kompetanse som vektlegges ved ansettelse (Kravspesifikasjonen 2006 § 2.3.4). De ansatte ved både Granhøyden og Solhaugen hentet frem kunnskapsbredden som en av personalgruppens mest positive sider, dette ble begrunnet med de allsidige arbeidsoppgavene som møtte dem i hverdagen. På mottakene der Fladstad selv gjorde feltarbeid hadde personalgruppene også en allsidig bakgrunn, noe hun knyttet til et skiftende fokus omkring hva slags bakgrunn som kvalifiserte for arbeid i mottak (1994). Skiftet gikk fra ønsket om sosialfaglig bakgrunn til mer allsidig yrkesbakgrunn. Et slikt skifte i den ønskelige bakgrunnen til mottaksansatte ble bekreftet under et møte jeg hadde med to ansatte fra mottakenes regionale UDI-kontor. De kunne fortelle at UDI lenge hadde arbeidet med å presisere at de ansatte ved mottakene skulle

være veiledere for beboerne og ikke hjelpere:

*Vi ønsker ikke et rent sosionomdrevet asylmottak. Det er viktig for UDI å presisere at asylsøkerne er vanlige mennesker i en unormal livssituasjon. Det har vært en kraftanstrengelse fra UDI sin side å opplyse om de ansattes roller. En del av dette er at vi ikke ønsker sosionomfaglig ansatte ved mottakene, men mottaksfaglig ansatte (UDI-ansatt).*

Gjennom denne uttalelsen, og det Fladstad skriver, ser det ut til at UDI har brukt ressurser på å belyse hvilke roller de mottaksansatte burde ha. Selv om direktoratet legger føringer for den ønskelige bakgrunnen hos de mottaksansatte er det som sagt driftsoperatøren som har ”ansvar for at mottakets ledelse og det øvrig personale er kvalifisert for å løse de oppgavene de får ansvar for.” (Driftsreglementet 2006 § 4.2.1). Ettersom det finnes en rekke ulike driftsoperatører i Norge er det også naturlig at variasjonen i personalgruppesammensettingen er stor. Det er også et spørsmål om hva UDI ønsker at den uklare betegnelsen ”mottaksfaglig” skal fortelle driftsoperatørene om hva de faktisk skal se etter i ansettelsesprosessen.

Å jobbe på mottak krever altså ingen spesifikk profesjon. Geir på Solhaugen mente likevel mottaket var en kunnskapsbedrift. Han fortalte at det ikke bare var antall ansatte som var det sentrale med personalgruppen, men at de ansattes bakgrunn var viktig for arbeidet de kunne utføre. Den varierende bakgrunnen ga de ansatte kunnskap innenfor ulike områder, som kunne benyttes i mottaksarbeidet. Varierende utdannings- og yrkesbakgrunn er ifølge tidligere studier vanlig blant mottakspersonalet. De ansatte så selv på dette som positivt, ettersom de sto ovenfor et spekter av ulike arbeidsoppgaver (Brattbakk 2005, Lauritsen og Berg 1999). Personalgruppene ved Solhaugen og Granhøyden var forskjellige, men med noen fellestrekk: de hadde begge noen ansatte med lang akademisk utdanning, noen med sosialfaglig utdanning, og andre med mer selv lært yrkesbakgrunn. Noen hadde også arbeidet med flyktninger innenfor andre felt, andre hadde arbeidet administrativt, eller innenfor mer yrkesfaglige bedrifter som snekker, rørlegger eller på fabrikk. Noen hadde bakgrunn fra militæret, mens andre var lærere og noen hadde selv innvandret til Norge og bodd på asylmottak. Gjennomsnittsalderen var i overkant av førti år, og alle hadde annen yrkeserfaring før de begynte å jobbe i mottak.

## **Eksplisitt og taus kunnskap**

I tillegg til yrkes- og utdanningsbakgrunn var personlige egenskaper og tidligere erfaringer viktige i det daglige arbeidet. Et eksempel på dette kan hentes fra et morgenmøte på Solhaugen. De ansatte diskuterte hvordan de skulle ordne det praktiske rundt et nærstående kveldsmøte hvor organisasjonen Business Innovation Programs (BIP) skulle informere beboere om muligheter for å returnere til hjemlandet og starte egne bedrifter der. Silje lurte på hvorfor det hadde vært så liten respons i forkant av dette møtet; det var ingen som hadde spurt noen av de ansatte om arrangementet. Abraham, som selv hadde asylsøkerbakgrunn, leste invitasjonen som var hengt opp ute i korridorene og sa at han ikke trodde dette var av interesse for beboerne. ”De som er på mottaket går ikke rundt og tenker på en framtid i hjemlandet, målet deres er bosetting i Norge.” Denne kommentaren engasjerte kollegaene hans som hevdet at poenget med slike møter nettopp var å få bort skylappene som gjorde at beboerne ikke så andre løsninger enn en framtid i Norge. Abraham sa så at han tenkte "RETUR!" når han leste invitasjonen, og at han selv ikke likte å høre om dette i asylperioden. Han tenkte derfor han kunne skrive om ordlyden i invitasjonen for å få frem mer entusiasme, så den virket mer interessant for beboerne. I denne situasjonen så Abrahams løsning ut til å fungere da flere beboere møtte opp på møtet. Abrahams bakgrunn som asylsøker kom slik til nytte for personalgruppen. Gjennom tidligere erfaringer fanget han opp noe av det som sto mellom linjene, og som muligens påvirket beboernes oppfatning av invitasjonen. Abraham skapte dermed en bevissthet rundt asylsøkernes ømfintlighet ovenfor tema som minnet om retur, og fant andre løsninger som resten av personalgruppen også lærte noe av. I etterkant av dette møtet ble de ansatte mer opptatt av hvordan de kunne nå fram til beboerne med målsettingen UDI hadde pålagt mottaket om et fokus på retur.

Flere sider av mottaksarbeidet var altså av en slik karakter at det krevde skjønnsmessige vurderinger, som igjen krevde mer enn teoretisk utdanning. Når de ansatte møtte beboerne i ansikt-til-ansikt-relasjoner krevdes innsikt i situasjonen, som igjen baserte seg på tidligere praktiske erfaringer. I likhet med frontlinjebyråkratene<sup>9</sup> Erik Oddvar Eriksen skriver om i

---

<sup>9</sup> Eriksen bruker betegnelsen ”frontlinjebyråkrater” om velferdsstatens profesjonsutøvere som skal realisere velferdsstatens mål (2001). Jeg tar bruk av begrepet for å henvise til likheter mellom dilemmaer yrkesgruppene Eriksen refererer til, og de mottaksansatte jeg skriver om.

*Demokratiets sorte hull*, må de mottaksansatte benytte seg av sine egne moralstandarder når de skulle vurdere hvilke verdier som vektlegges i ulike situasjoner (Eriksen 2001: 43). Eriksen skriver at frontlinjebyråkratene står ovenfor dilemmaer når de må benytte sine verdier i handlinger de senere må stå inne for, noe som skaper et ekstra personlig press i arbeidssituasjonen. En episode Silje, en av de nyeste ansatte ved Solhaugen, beskrev under intervjuet belyser det personlige presset. Hun fortalte at hun i starten synes det var vanskelig å vite hva man skulle si og gjøre når beboere kom og spurte om hun kunne ringe til UDI med spørsmål angående behandlingen av asylsøknaden deres. Silje hadde fått inntrykk at dette i utgangspunktet ikke var noe de ansatte skulle gjøre, men opplevde likevel at kollegaer tok slike telefoner innimellom. En gang sa hun derfor ja til å ringe til UDI for å spørre om hvorfor en beboer ikke hadde fått midlertidig arbeidstillatelse. Beboeren hadde vært stille og innesluttet noen uker, og Silje håpet dette skulle hjelpe på beboerens humør. Telefonsamtalen med UDI sentralt hadde gitt henne svaret at beboeren måtte snakke med advokaten sin. Silje fortalte dette til beboeren, og før hun var ferdig med setningen var øynene hans fulle av tårer og han gikk ut av resepsjonen. Silje snakket med Abraham like etterpå. Han fortalte henne at når beboere har fått advokat så betyr det at de også har fått avslag på asylsøknaden. Silje ble fortvilt:

*Jeg visste jo ikke at jeg meddelte at beboeren hadde fått avslag! Det føltes forferdelig ubehagelig i lang tid og jeg tenkte at jeg aldri skulle ta slike telefoner igjen. Men jeg har allikevel gjort det i ettertid, fordi jeg har lært meg å se personene mer an. Jeg ringer aldri for en beboer som har fått et negativt svar på søknaden sin allerede, mens de andre går det an. Jeg vet at disse "bare" får høre at de må vente lenger uansett (Silje).*

I denne situasjonen fikk Silje innblikk i flere nye sider ved jobben sin. For det første var det ikke noen automatikk i det at hun skulle vite om sammenhengen mellom ordningen at man fikk advokat i det man fikk avslag. Silje ble etter episoden klar over at hun måtte "se an beboerne", noe som innebar en skjønnsmessig vurdering som gradvis kunne læres gjennom mer kjennskap til beboerne. Både kjennskap til saksgangen generelt, men også til beboerne som enkeltpersoner. Siljes medansatte hadde ikke forklart henne om slike situasjoner, da det var naturlig for dem å "se an personen". En slik type viten kan derfor sies å være habituert; de ansattes vurderingsevner hadde over tid utviklet seg og blitt en del av deres kroppslige erfaring (Bourdieu 1994). For å bedre forstå hvordan kunnskap habitueres vil jeg gå tilbake til

Timothy Jenkins teorier som jeg nevnte i kapittel to. Jenkins mener antropologer, i likhet med aktører han hadde observert på et fransk krøttersalg, må tilegne seg kunnskap gjennom praksis (Jenkins 1994). På krøttermarkedet lærte sønner av sine fedre ved at de deltok i en rekke handlinger når de for eksempel undersøkte et dyr. På denne måten erfarte sønnen både det språket som ble benyttet og hvordan salget besto av forhandlinger. Disse erfaringene ble kroppsliggjort gjennom å bli vaner, uten å språkliggjøres. Jenkins har hentet inspirasjon fra Bourdieus tanker omkring habitus (ibid.: 451). Ifølge Bourdieu kroppsliggjør aktører ulike holdninger til omgivelsene sine (habitus) som dermed former handlingene deres. Habitusen formes av aktørens erfaring, som etter hvert blir så bred at den kan brukes til stadig nye områder og situasjoner (Bourdieu 1977). Denne habituerte kunnskapen kjennetegnes ved at den ikke enkelt kan settes ord på, i likhet med de mottaksansattes vanskeligheter med å forklare meg hvordan de hadde utviklet vurderingsevnene, eller hvordan de faktisk ble brukt. Ved flere situasjoner opplevde jeg at de ansatte begrunnet sine skjønsmessige handlinger med at ”sånn gjør vi det her”, uten at de reflekterte videre rundt hvorfor de akkurat valgte de bestemte fremgangsmåtene. Else på Granhøyden nevnte flere ganger at det var nyttig å ha studenter i praksis på mottaket, fordi de stilte spørsmål til alt og hun måtte derfor begynne å tenke litt mer på hvorfor hun gjorde som hun gjorde.

De ansatte på mottakene måtte som sagt forholde seg til UDIs styringsdokumenter når de tok avgjørelser i det daglige. På grunn av dokumentenes ofte vage formuleringer måtte de ansatte stole på egne vurderingsevner. På Solhaugen mottak hadde de ansatte muligheter til å trekke i beboernes basisbeløp for manglende vask av fellesområder (Pengereglementet 2006 § 7). Abraham var opptatt av å ”se an situasjonen” før slike sanksjoner, da det kunne være sykdom eller andre grunner som gjorde at beboerne ikke hadde hatt anledning til å vaske. Han synes det var vanskelig å svare på mine spørsmål om hvordan han vurderte situasjonen. Abraham fortalte at han ofte brukte "magefølelsen", noe som viste seg å fungere ettersom gulvvasken som oftest ble utført og hans popularitet blant beboerne vedvarte.

Situasjonene ovenfor viser at det finnes minst to ulike kunnskapstyper på mottakene; UDIs styringsdokumenter og de ansattes tolkning og bruk av disse. Organisasjonsteoretikerne Nonaka og Takeuchi skiller mellom to typer kunnskap. Skillet går mellom eksplisitt og taus kunnskap (1995). Eksplisitt kunnskap kan formuleres gjennom språk og enkelt overføres til

andre, og kan brukes utenfor konteksten den oppstår i. Taus kunnskap er derimot knyttet til handling og erfaring og er derfor mer personlig og kontekstavhengig, og vanskelig å formulere og forklare til andre. Ved mottakene kan vi si at styringsdokumentene var del av den eksplisitte kunnskapen til de ansatte. Innholdet i disse dokumentene beskriver krav og mål for de ansatte, men ofte står det ikke noe om hvordan oppgavene skal utføres. Eksempler på slike oppgaver er å kontrollere beboernes fravær, utbetale basis og drive informasjonsprogram. I tillegg til rent praktiske løsninger krever disse oppgavene også en bevissthet i forhold til hvordan beboerne behandles og hvordan beskjeder formidles, noe som krever erfaring innenfor området. Et problem for de ansatte var at mange av retningslinjene innholdt vage og flertydige formuleringer som måtte tolkes for å gi mening. De ansatte benyttet derfor sine egne erfaringer for å løse nye oppgaver, uten at de senere kunne si akkurat hvordan de kom fram til denne løsningen. Ved senere anledninger visste de ansatte allikevel noe mer om hvordan de skulle håndtere lignende oppgaver, og vi kan si de opparbeidet seg en erfaringsbasert taus kunnskap. Abrahams magefølelse kan omtales som en taus kunnskap, ettersom den var personlig, praksisnær og ikke-artikulert (Nonaka og Takeuchi 1995). Abraham kunne på denne måten mer enn han klarte å forklare med ord. Det at han omtalte en slik kunnskap som magefølelse peker også på at erfaringer hadde gjort kunnskapen til noe naturlig, som ”lå i kroppen hans”.

Hanne Müller beskriver hvordan fagkompetanse kan opparbeides gjennom kroppslig erfaring (1996). Den kunnskap man får gjennom arbeid kan ikke alltid reformuleres gjennom lover og regler. Müller har studert hvordan mennesker vet mer enn språket kan formidle ved at hun selv trådte inn i rollen som sveiselærling. Som sveiser måtte hun se hvordan andre sveiset og knytte disse subjektive opplevelsene til andre kjente opplevelser for å selv klare å utføre handlingen på korrekt måte. For bedre å forstå hvordan kunnskap slik sett kan være basert på praksis vil jeg trekke inn Maurice Blochs teorier om forbindelsen mellom språk, kunnskap og erfaring (1991). Bloch skriver at mennesker lærer gjennom forsøksmessig deltakelse, og at mye av den kulturelle kunnskapen overføres via måter som er ukjente for oss. Eksempler på dette er hvordan vi lærer å lage mat, eller vaske kroppen vår. Bloch hevder at mange antropologer har tatt feil når de antar at læring er lagring av mottatt kunnskap. Læring består, i følge Bloch, av forsøksmessig deltakelse og praksis, og innebærer å konstruere kognitive apparater for handling (1991: 280). Gjennom disse apparatene blir vi i stand til å effektivisere



handlingene. Ved å trekke inn Blochs teori i Müllers studier kan vi si at sveiseren konstruerer et kognitivt apparat for handlingen, som gjør at sveiseren kjenner igjen sin metode og gjør sveisingen effektiv. Til forskjell fra sveisere har ikke mottaksansatte et like avgrenset arbeidsområde og de samme faste rammene, i form av en klar bevissthet om det ferdige resultatet, å forholde seg til. Og i motsetning til *antropologen* Müller skal de ansatte bruke kunnskapen daglig og har ikke det samme behovet for å forsøke å sette ord på erfaringene. De ansatte har heller ingen profesjonsutdanning bak seg (som for eksempel lærere, politi eller sykepleiere) noe som gjør at de ikke bare må finne ut hvordan de skal gjøre noe, men ofte også hva de skal gjøre. Yrker som for eksempel sveiser, lærer og sykepleier har konstruert deler av det kognitive apparatet for handling gjennom sin praktiske utdanning, mens mottaksansatte med forskjellige yrkes- og utdanningsbakgrunn må konstruere dette kognitive apparatet underveis i jobben.

Abrahams lange fartstid i mottaksbransjen, hadde gitt ham mange tidligere erfaringer som gjorde at han kunne vurdere mulige konsekvenser og derfor iverksette tiltak. Hans magesfølelse kan forstås som et kognitivt apparat han hadde opparbeidet og tatt i bruk for å vurdere ulike situasjoner effektivt (Bloch 1991: 280). Abraham var opptatt at han ikke ville være urettferdig, og trådte varsomt frem. I likhet med mange av de ansatte savnet han tilgjengelige kunnskapskilder som spesifikt tok for seg utfordringer i mottaksarbeidet. Flere fortalte at de i starten ønsket seg mer litteratur omkring mulige problemstillinger innenfor feltet. Gjennom Wanberg og Berges intervjuer med mottaksansatte kommer det fram at de etablerer en "know how" gjennom skjønnsbruk om hvordan mottaksdriften fungerer, men at denne kunnskapen vanskelig finner en vei inn i systemet (1992: 24). Wanberg og Berge mener det ut fra kunnskapen som "sitter i veggene" på mottaket, kan dannes uformelle regler for hvordan det formelle systemet skal brukes (1992: 25). At det finnes uformelle regler som er tuftet på de ansattes "magesfølelse", kan henge sammen med vage formuleringer i styringsdokumentene som gjør at de ansatte selv må finne sine metoder. Gjennom Abrahams, og andre ansattes, bruk av magesfølelse eller andre skjønnsmessige vurderinger ("sånn gjør vi det her") utvikles en personlig kunnskap. Flere av de ansatte fortalte at de som nyansatte kunne ønsket seg mer litteratur omkring problemstillinger innenfor feltet. Et spørsmål her er om de ansattes magesfølelse og komplekse skjønnsvurderinger lar seg beskrive språklig (Bloch 1991). Selv om en slik språkliggjøring kan vise seg å være svært vanskelig, er det nødvendig

med et fokus rettet mot de ansattes skjønnsmessige vurderinger. Som allerede nevnt befinner mottaksansatte seg i en arbeidssituasjon hvor de må ta i bruk sine egne moraloppfatninger. I likhet med frontlinjebyråkratene Eriksen skriver om kan de mottaksansatte legitimere handlingsvalgene sine gjennom den tause kunnskap de *alene* har tilgang til. Eriksen stiller derfor spørsmålet om de personlige vurderingene som tas alltid er riktige og gode, eller om de kan føre til et maktmisbruk ovenfor svake grupper med liten oversikt over egne rettigheter (Eriksen 2001: 57). Jeg anser de ansattes ønsker om mer tilgjengelig kunnskap som et uttrykk for usikkerhet ved enkelte handlingsvalg. Jeg vil videre se nærmere på hvilke muligheter som finnes for kunnskapsutvikling i mottakssystemet.

### **Kunnskapsutvikling**

Tidligere studier har påpekt at opp- og nedbyggingen av mottakssystemet har hatt konsekvenser for utviklingen av kunnskapsnivået på mottakene (Lauritsen og Berge 1999: 93). Mottak har blitt lagt ned, og ansatte har måttet finne seg nye arbeidsplasser. Flere ansatte ved Granhøyden og Solhaugen mente en slik usikkerhet kunne føre til at flere ansatte etter hvert ønsket seg mer stabile framtidsutsikter i jobben, og derfor fant seg andre arbeidsplasser.

For å bidra til kunnskapsutviklingen påtar UDI seg ansvaret for å følge opp de mottaksansatte gjennom kurs og samlinger innenfor områdene de til en hver tid prioriterer (Driftsreglementet 2006 § 4.1.4). Oppfølgingen innebærer flere årlige samlinger innenfor hver region i fagfeltene økonomi, barn og unge, informasjonsprogram, bosetting og mottaksledersamling. I tillegg arrangeres kurs innenfor aktuelle problemstillinger som for eksempel håndtering av psykisk helse i mottak og menneskehandelsproblematikk. Under mitt feltarbeid deltok flere av de ansatte på slike seminarer. I etterkant av seminarene var det vanlig at den ansatte formidlet informasjonen videre til resten av personalgruppen. Asbjørn mente et av problemene med å skulle meddele informasjonen videre til kollegaene var at gjennomgangen ofte begrenset seg i tid og derfor kun tok for seg seminarets hovedoverskrifter, noe som ble overfladisk. Disse tankene ble luftet etter at to av Solhaugens ansatte var sendt på et todagers kurs om konflikthåndtering. Under lunsjen snakket Asbjørn med de gjenværende kollegaene om hvor mye penger mottaket brukte for å sende de ansatte på ulike kurs, i forhold til utbyttet. Han husket selv han hadde deltatt på et konfliktløsningskurs noen år tilbake i tid, og lurte på hvorfor

mottaket ikke hentet fram tidligere erfaringer og sparte utgifter på nye kursopphold. De tre andre ansatte som var tilstede nikkete samtykkende og sa at mye av kunnskapen ble glemt etter slike kurs, fordi den ikke ble benyttet og ivaretatt.

Etter et bosettingsseminar hvor Rolf ved Granhøyden mottak hadde deltatt, brukte han en del av morgenmøtet til å opplyse om endringer i UDIs saksbehandlingsstruktur. De ansatte snakket om hvilke innvirkninger endringene ville ha for mottaket, og Rolf ble stilt spørsmål når noe var uklart. I etterkant snakket Rolf og Else om hvor viktige slike seminarer var, ikke bare på grunn av det faglige innholdet, men også fordi man møtte andre ansatte i samme situasjon og fikk anledning til å bli mer kjent. Rolf mente slike samlinger gjorde det enklere å ta kontakt med andre mottak i det daglige. Else var enig og mente at hun også ble mer inspirert til å komme tilbake på mottaket etter å ha fått nye impulser, både gjennom erfaringsutveksling og det rent faglige: ”Man trenger faktisk ikke være kjempeoppfinnsom hver gang man skal starte et prosjekt. Gjennom seminarer kan vi se at andre har gjort noe lignende, og dra nytte av dette.” Geir som jobbet ved Solhaugen mottak mente seminarene hadde potensial til å bli en god arena for kunnskapsutveksling, men at dagens konkurransesituasjon satte en brems på dette: ”Noen driftsoperatører holder bevisst tilbake ideer og erfaringer fra ulike typer arbeid, fordi de ikke ønsker at andre mottak skal benytte metoder de har utarbeidet gjennom egne ressurser.” I det neste underkapittelet vil jeg se nærmere på de mottaksansattes forhold til UDI.

### ***UDI: samarbeidspartner eller kontrollinstans?***

I begynnelsen av feltarbeidet opplevde jeg at ”UDI” både ble nevnt som en lagspiller og en rådgivende instans, mens de i et annet øyeblikk ble betraktet som et fjernt organ uten kontakt med hva som skjedde på mottakene. Etter noen uker ble det tydeligere at bruken av forkortelsen UDI ikke alltid refererte til samme del av organisasjonen. De ansatte presiserte sjeldent hvem de mente med ”UDI”. UDI kunne være en enkeltansatt, eller referere til hele regionkontoret. Det kunne peke mot asylavdelingen som behandlet asylsøknadene sentralt (Oslo), eller hele direktoratet med dets 800 ansatte. Det ble som regel klart av situasjonen hvem de mottaksansatte snakket om. Som oftest var UDI ensbetydende med regionkontoret.

I det daglige var det regionkontoret mottakene hadde kontakt med, og flere påpekte at det bare var å løfte opp telefonen og ringe "Elin på UDI". De som hadde jobbet på mottaket i flere år sa at det var personavhengig hvor god kontakten var. Asbjørn uttrykte: "Vi har tett kommunikasjon med UDI. Dette varierer nok mellom regionene, og fra mottak til mottak, men vi kjenner kontaktpersonen vår godt gjennom mange års samarbeid". Solhaugens ansatte hadde opp gjennom årene bygget et tillitsforhold, som gjorde at mottaket synes det var greit å ringe UDI for tips og råd. Selv om mange av de ansatte var positivt innstilt til mulighetene for å kommunisere med de ansatte i UDI om små hverdagslige problemstillinger, var det misnøye i personalgruppene når deres behov ikke ble tatt på alvor. Denne misnøyen ble i større grad rettet mot UDI sentralt, som et fjernt organ. Et eksempel på dette kan hentes fra Granhøyden mottak. I en periode med flere sykemeldinger blant de ansatte og en hyppig tilkomst av nye beboere var det frustrasjon over det flere ansatte opplevde som uvilje hos UDI. Som vi så i prologen slet de ansatte med å finne nok boliger til de nye beboerne, uten å blande kvinner og menn i samme hus og uten å flytte beboerne flere ganger. De ansatte bestemte seg etter samtaler med driftsoperatør for å snakke med UDI om at det ble lettere for mottaket om flertallet av de nye beboerne var kvinner, fremfor enslige menn som det hadde vært de siste månedene. I likhet med flere av de ansatte hadde Inger liten tro på at dette skulle fungere, hun mente UDI ikke hadde tatt slike hensyn før og det ville overraske henne om de gjorde det nå. Hun uttrykte oppgitthet over at UDI ikke tok signalene deres alvorlig.

Flere av de ansatte ved begge mottakene mente at et fåtall av ansatte i UDI selv hadde arbeidet i mottak, og at dette var en svakhet for hele systemet. Det ble sagt at de som arbeidet i direktoratet ikke forstod at hverdagen på mottaket ikke kunne gjennomføres etter en fastlagt plan. Tordis mente UDI opererte på en bakvendt måte når de tok avgjørelser over hodene på mottakene. Hun ønsket at UDI i større grad tok mottaksansatte med på debatter rundt forslag til nye metoder, og at de ble spurt om hvordan UDI og mottakene kunne løse problemer sammen: "Dagens metode lager et hierarki og skaper stor avstand ned til grasrota hvor vi mottaksansatte befinner oss. Kan vi ikke møtes mer på midten?" Hun mente, i likhet med utsagn fra flere av de ansatte ved begge mottakene, at UDI overså kompetansen blant de mottaksansatte når de utarbeidet planer og tiltak som berørte mottakene. Men hennes kollega Else fortalte under intervjuet at hun hadde en litt annen oppfatning av samarbeidet enn Tordis:

”Mange i UDI har mottakserfaring, så de er ikke helt bak mål! UDI kan veilede oss om vi bare tør å være ærlige. Jeg opplever egentlig ikke at UDI er et stort troll som sitter og styrer oss, men at kommunikasjonen mellom mottaket og UDI ikke alltid fungerer.” Hun opplevde at UDI var avhengig av de mottaksansattes tilbakemeldinger for å få hele systemet til å fungere. I følge Else var problemet knyttet til konkurranseutsettingen, som gjorde at mottakene konkurrerte seg i mellom, og ikke ville framstå som dårlige ved å si fra om noe som ikke fungerte. Gjennom Elses uttalelser blir det tydelig hvordan konkurransesituasjonen forsterker de ansattes opplevelse av å befinne seg i en krysspressituasjon. De ansatte ønsker ikke å sette mottaket i ufordelaktig lys ved å påpeke vanskeligheter. Mulighetene for at de ansatte gir UDI tilbakemeldinger er på denne måten svekket, noe som igjen fører til et vanskeligere utgangspunkt for UDI til å drive med kunnskapsutvikling. Jeg vil nå se nærmere på hvordan de mottaksansatte opplever nye arbeidsoppgaver som et tegn på at de ansatte ved UDI har manglende forståelse for mottaksarbeidet.

### **”Vi ligger under massivt press fra UDI”**

Ved Solhaugen og Granhøyden mottak var det flere episoder hvor de ansatte var frustrerte over at nye arbeidsoppgaver ble pålagt dem. De mente dette gikk på bekostning av deres spesifikke arbeidsområder som for eksempel bosettingsarbeid og informasjonsprogram, hvor de opplevde det var nødvendig å bruke tid på planlegging og kreative løsninger. Et eksempel på slik frustrasjon kan hentes fra Granhøyden mottak hvor Lise en dag var ekstra sliten da hun kom og hentet en kopp kaffe på lunsjrommet hvor jeg oppholdt meg. Hun så trøtt ut, og sukket høyt mens hun forklarte at hun hadde brukt flere timer på å oversette et mange sider langt brev fra et språkinstitutt i Sverige, for så å forklare en beboer brevets innhold via telefontolk<sup>10</sup>. Dette var en oppgave UDI hadde pålagt mottaket å gjøre fordi beboeren mente at uriktige opplysninger var blitt registrert under asylintervjuet. Han hadde derfor mottatt en skriftlig kopi av resultatene fra språktesten. Mottaket skulle formidle innholdet til beboeren, og hjelpe han med å skrive et svar. Lise var sliten etter alle disse timene med telefontolk. Hun var stresset fordi hun måtte sette seg inn i en helt ny arbeidsoppgave, på bekostning av oppgavene innenfor hennes eget arbeidsområde. Hun var samtidig litt bekymret for timeprisen mottaket betalte for tolken. Hun mente at UDI påla dem oppgaver som krevde mer ressurser

---

<sup>10</sup> Begge mottakene benyttet i all hovedsak telefontolk. De hadde språkassistenter i beboergruppen og ansatte med fremmedspråklig kompetanse, men unngikk å bruke disse i viktige og sårbare sammenhenger.

enn mottaket hadde rammer for.

I starten av kapittelet nevnte jeg Vikes argumenter for at velferdsstaten påtar seg større forpliktelser uten å være beredt på å bruke mer ressurser. De førstelinjeansatte opplever dermed å befinne seg mellom forventninger fra staten og arbeidsgiveren, hvor staten krever ytelser som er mer omfattende enn det arbeidsgiveren deres kan betale for (Vike 2004: 47). Episoden med Lises ekstraarbeid viser at hun følte at ansvaret for å rette opp i beboerens sak nå lå i egne hender. En forklaring på hvorfor de mottaksansatte ofte følte beboernes forventninger som viktige fikk jeg i intervjuet med Tone på Solhaugen mottak:

*Flere på UDI ser beboerne bare som et nummer på et papir. For oss på mottaket som møter beboerne ansikt til ansikt hver dag blir det umulig å ikke se dem som enkeltmennesker. Det blir derfor enklere for meg å strekke meg litt lengre for dette enkeltmennesket, enn det blir for en som sitter på et kontor og ser på et papir med et nummer (Tone).*

På Solhaugen mottak ble også de kryssende forventningene fra UDI og driftsoperatøren synlige. Under et morgenmøte tok Geir opp utfordringene som fulgte av at nye beboere ankom mottaket på kort varsel, noe som gjorde at de ansatte slet med å sette rommene i den stand de ønsket. På flere rom var det avflassende maling og ikke tilstrekkelig vasket når nye beboere flyttet inn. I det siste hadde de ansatte også oppdaget feil ved det elektriske i noen leiligheter. De ansatte likte dårlig tilstanden på boligforholdene de kunne tilby beboerne. Beleggskapasiteten på mottaket lå gjennomsnittlig på 99 prosent, så det var få alternative rom for beboerne.

*Asbjørn: Hoteller sier de er fulle med 90 prosent belegg, kanskje vi kan benytte en slik taktikk? Da kunne vi ordnet rommene skikkelig før beboerne kom. Bør ikke mottaket ha råd til å stå litt tomt?*

*Geir: UDI mener at mottaket ikke er fullt før det er 100 prosent belegg.*

*Tone: Jeg opplever vi ligger under massivt press fra UDI.*

*Silje: Ja, vi lar oss presse av UDI. Kan vi ikke bremse de litt og si de må vente en dag eller to før beboerne blir sendt hit? Da rekker vi å gjøre rommene klare, uten at dette går utover andre arbeidsoppgaver.*

*Geir: UDIs målkrav henger sammen med deres økonomi. For at mottaket skal tjene penger, må vi ha*

*beboere. UDI og mottaket har to ulike prinsipper. Vi kan ikke si til UDI at det er fullt om det ikke er det. Vi som ansatte må bli flinkere til å stadig sjekke leilighetene og forebygge mangler.*

De ansatte opplevde altså at UDI presset mottaket til å ta imot nye beboere på svært kort varsel. Flere av de ansatte mente også at den ”nøkterne” standarden ved mottaket varierte veldig fra leilighet til leilighet, og ønsket at beboerne skulle ha det så godt som mulig innenfor de eksisterende rammene. De ansatte var derfor ekstra arbeidsomme uken etter når to rom ble satt i stand til nye beboere. Flere av de ansatte stilte i ”arbeidstøy” og vasket og malte dagen før beboerne kom, og en av de ansatte tok med seg gardinene hjem for vasking og stryking. Geirs uttalelser ovenfor og de ansattes ”oppussingsinnsats” viser at de opplevde at UDIs tjenestekrav ble forsterket i møtet med beboernes forventninger. De ansatte kunne valgt å tolke UDIs krav om å tilby boliger i ”nøktern standard” på en annen måte, og dermed sluppet å engasjere seg i oppussingen, men de opplevde det var ubehagelig å stå ansikt til ansikt med beboerne og forsvare standarden på et rom de selv ikke kunne tenkt seg å tilbringe en natt i.

Eksemplene fra Solhaugen og Granhøyden viser at de ansatte ikke ønsket å gå utenom sin egen samvittighet og moraloppfatning. Selv om flertallet av de ansatte var mindre fornøyde med de økonomiske rammene for driften, opplevde de at det ikke nyttet å klage over de økonomiske rammene til UDI eller driftsoperatør. Jeg mener UDIs vage retningslinjer, for eksempel formuleringen ”nøktern men forsvarlig standard”, åpner for tolkning som gjør at direktoratet overfører et større ansvar på mottakene. Når de mottaksansatte skal tolke retningslinjene i hverdagen blir beboernes forventninger tydeligere og vanskelig å distansere seg fra. I likhet med Michael Lipskys frontlinjebyråkrater<sup>11</sup> utvikler de mottaksansatte overlevelsesmekanismer for å sikre at jobben blir gjort (Lipsky 1980: 19). Lipsky påpeker at frontlinjebyråkratene har andre interesser enn resultatene som lederne er opptatt av. Han mener dette inneholder en selvmotsigelse for frontlinjebyråkratene; hvis de strekker seg lenger og yter mer i jobben kan dette tolkes som at organisasjonen tidligere har vært ineffektiv og at det er mulig å få mer velstand for mindre penger. Dermed får lederne større forventninger og legger mer press på frontlinjebyråkratene. Faren ligger i at økt arbeidspress går utover motivasjonen og lojaliteten ovenfor brukerne, eller beboerne i dette tilfellet, ved at kvaliteten forsvinner til fordel for økonomisk effektivitet (Lipsky 1980: 179). De mottaksansattes

---

<sup>11</sup> Lipsky bruker begrepet ”street-level bureaucrats” om individer i offentlige serviceyrker, som kan fordele goder og sanksjoner (1980: xi). Erik Oddvar Eriksen har oversatt Lipskys begrep til frontlinjebyråkrater, som jeg har valgt å benytte (2001).

negativitet rundt UDIs krav til nye oppgaver kan betraktes som en motstandsmekanisme fra de ansattes side. De ønsker ikke å havne i en ond sirkel hvor de blir pålagt fler og fler oppgaver, uten at de får større økonomiske rammer og en større bemanning. Nedenfor skriver jeg om et eksempel på hvordan de ansatte håndterer nye krav fra UDI.

### **”Vi er ikke ansatt som UDIs detektiver!”**

Begge mottakene opplevde under min feltarbeidsperiode et krav fra UDI om innskjerping av kontroll vedrørende beboernes økonomi. Dette innebar at de mottaksansatte måtte sørge for at beboerne ved ankomst fylte ut et egenerklæringskjema hvor de forpliktet seg til å legge fram opplysninger om sin inntekt og formue når mottaksansatte skulle ønske dette. De ansatte skulle også fylle ut et kontrollskjema for beboernes økonomi, hvor eventuelle kontonumre og ligningsopplysninger skulle noteres. Denne kontrollen skulle foretas hver sjette måned, noe som medførte mye arbeid ettersom nye beboere fylte ut egenerklæringen til forskjellige tidspunkt (UDIs skjema for kontroll av beboers inntekts- og formuesforhold 2006). Temaet hadde vært oppe på økonomisamlingen i regi av UDI tidligere på året. Etter dette seminaret var de ansatte usikre på de etiske rammene for innhenting av opplysninger fra ligningsmyndighetene, ettersom en ansatt ved et mottak i en liten kommune hadde fortalt om hvordan hun løste denne problematikken: hun bare tok en telefon til ligningskontoret og banken og spurte om enkelte beboeres opplysninger, som hun så skrev inn i kontrollskjemaet. De ansatte ved Granhøyden og Solhaugen var sjokkerte over den ansattes avsløringer, men enda mer overrasket over at ingen av UDIs representanter tok ordet i etterkant og korrigerer denne metoden. De kunne ikke forstå at dette var riktig. Å være vitne til et slikt innlegg gjorde Tordis på Granhøyden svært opprørt. Hun sa hun skulle fortelle UDI på tilsynet at hun ikke ville bryte personvernet ved å innhente denne type opplysninger, om beboerne ikke ønsket å fortelle det selv. De andre lyttet nikkende til Tordis formuleringer:

*Vi er ikke ansatt som UDIs detektiver! Da hadde jeg fått en helt annen rolle; skulle jeg gått rundt som ei vaktbikkje og lekt minipoliti? Jeg skal bygge opp gode relasjoner til ei gruppe mennesker som i utgangspunktet har det vanskelig, da kan jeg ikke komme brautende og si: jeg skal vite alt om deg! (Tordis).*



På Solhaugen ble samme historie fortalt med like sjokkerte lyttere. Allikevel mente de økonomikontrollen var noe de måtte ta tak i, ettersom det var en del av informasjonen som skulle inn i beboernes mapper. Mappene kom med stor sannsynlighet til å bli sjekket av UDI under tilsynet, og da var det viktig å ha alt i orden. Janne brukte flere dager på å gå gjennom alle beboermappene for å se hvem som trengte å fornye egenerklæringskjemaet. Hun laget et skjema som ga henne fullmakt til å kontakte ligningsmyndighetene for å skaffe opplysninger om beboerne. Alle beboere over 18 år ble innkalt i forbindelse med basisutbetaling for å bli forklart og eventuelt signere disse skjemaene. På grunn av mange som ventet på tur fikk hver beboer liten tid. Janne forklarte derfor innholdet i grove trekk. Hun forklarte beboerne at hvis de tjente penger måtte mottaket vite om dette, fordi UDI krevde at beboerne da måtte betale husleie. De fleste beboerne skrev under egenerklæringen og svarte på spørsmålene uten å nøle, mens noen tok med seg skjemaet hjem for å lese det grundigere. Janne brukte mesteparten av to arbeidsuker på å skaffe seg oversikt, lage fullmaktskjema, snakke med beboerne og sende skjemaene til ligningsmyndighetene. Det var tydelig et omfattende arbeid hun hadde påtatt seg, men i etterkant var hun fornøyd over å ha laget en database som ga henne beskjed om framtidige innkallinger for nye kontroller.

Personalgruppene ved Solhaugen og Granhøyden mottak valgte ulike løsninger på samme problemstilling, og begge fant en måte å opptre på som de oppfattet som akseptabel. Janne sa i etterkant at hun ikke var sikker på om alle beboerne helt forstod hva de ga henne fullmakt til, men følte hun hadde forklart innholdet så godt hun kunne ut i fra den tiden hun hadde til rådighet. Gjennom å utføre en slik kontrolloppgave på vegne av UDI kan det virke som hovedmålet ble å samle inn opplysningene, framfor å kvalitetssikre informasjonen som ble gitt beboerne. Ville beboerne forstå hvorfor slike opplysninger ble innhentet, og koble at disse opplysningene skulle til UDI? De ansatte ved mottakene ønsket ikke arbeidsoppgaver som kunne gjøre skillet mellom mottakene og UDI uklart, og var engstelige for at nye oppgaver skulle forkludre beboernes bilde av de ansattes rolle. Dette ble tydelig under lunsj på Solhaugen hvor Geir var tilbake etter å ha deltatt på et UDI-seminar og mottatt ny informasjon. Iverksettingen av foreskriften, som sa at familier med barn som hadde ventet over tre år i mottak skulle få saken opp til ny behandling, var utsatt et halvt år. Ved Solhaugen bodde det mange familier som ville bli berørt av foreskriften<sup>12</sup>, og som hadde ventet på

---

12 Se fotnote side 45.

iverksettingen som egentlig skulle starte en måned fram i tid. Fire av de ansatte satt og spiste og kikket vantro på Geir. Tone stoppet å spise, sukket, kikket ut av vinduet og sa:

*Uff, dette er ille! Tenk at det sitter over tusen mennesker i Norge som har ventet på denne datoen, og så blir det utsatt... Er det vi som må videreformidle dette til beboerne? Hvordan skal de forstå at det ikke er vi som har planlagt dette? Vi kan ikke være de første til å meddele en så dårlig nyhet! (Tone).*

Geir svarte at flere av de mottaksansatte som hadde vært tilstede på seminaret ba om at UDI skulle sende ut et skriv med informasjon så beboerne fikk se at informasjonen kom fra sentrale hold. Ved å skulle meddele slike beskjeder var de ansatte redd for at det skulle bli vanskelig for beboerne å samhandle med de ansatte i det daglige. Asbjørn fortalte meg senere om hvordan fagforeningen for mottaksarbeidere hadde satt seg sterkt imot en idé fra UDI om å la mottaksansatte formidle svar på asylvedtaket til beboerne. For Asbjørn og flere kollegaer ville en slik arbeidsoppgave medført tunge dager, og han var fornøyd med at forslaget falt bort.

## **Avrundning**

Personalet ved Solhaugen og Granhøyden mottak var knyttet til staten som tjenesteytere gjennom driftsoperatørens anbudsavtale med UDI. Sammen med UDIs krav og nye arbeidsoppgaver, driftsoperatørens tolkning av kravene, de ansattes egen utdanning og bakgrunn, var anbudsavtalens bestemmelser av stor betydning for de handlingene de mottaksansatte utførte. Med Barths terminologi fra kapittel tre kan vi si at de nevnte faktorene utgjorde determinanter for de ansattes handlingsvalg. Avgjørende var også vektleggingen av økonomisk effektivitet som førte til at UDI har oppsigelsesmuligheter med driftsoperatørene, noe som bidro til en usikkerhet rundt framtiden til mottaket og de ansattes arbeidsplasser, som førte til en oppfatning om at mye kunnskap forsvant ut av mottakssystemet med ansatte som sluttet. I tillegg hadde driftsoperatøren store muligheter til å tolke UDIs kompetansekrav under ansettelser, noe som førte til store forskjeller innenfor personalgrupper, og mottakene imellom.

Ettersom innholdet i determinantene varierte fra mottak til mottak, og blant de ansatte, ble handlingsvalgene også forskjellige. Blant annet viser empirien at de to personalgruppene

valgte ulike strategier når de skulle utføre en av UDIs oppgaver; de ansatte på Solhaugen valgte systematisk å hente inn opplysninger om beboernes formuesforhold, mens de ansatte på Granhøyden nektet å gå inn i slike oppgaver som de opplevde krenket beboernes privatliv. Dette kan komme av at de personalgruppene hadde ulike driftsoperatører som vektla gjennomføringen av UDIs krav forskjellig, men også de enkeltansattes skjønsmessige vurderinger. Gjennom de ulike handlingene fikk de mottaksansatte erfaring som de kunne bruke videre i arbeidet. Erfaringene gav de ansatte en feedback på at UDI først og fremst kontrollerte administrative oppgaver. Det var også tydelig at de ansatte opplevde at konkurransesituasjonen presset arbeidet ved mottakene, blant annet opplevde flertallet av de ansatte ved Solhaugen og Granhøyden at bemanningen var for liten for å utføre arbeidsoppgavene etter standarder de selv synes var tilstrekkelig. Det viste seg at de ansatte opplevde en skjevhet mellom UDIs krav og driftsoperatørens ressurser. De ansatte lærte seg etter hvert hvordan de best kunne ta avgjørelser. Mye av kunnskapen på Solhaugen og Granhøyden baserte seg på skjønn og tidligere erfaringer. Gjennom å ”se an situasjonen” og bruk av ”magefølelse” utviklet de ansatte en taus kunnskap for å håndtere både UDI, driftsoperatøren og beboernes forventninger. De ansatte selv ønsket en større flyt av kunnskap i systemet, så mottaksansatte kunne lære av hverandre. På tross av at flere av de ansatte opplevde UDI-seminarene som noe positivt, virket det som om tid og ressursmangel førte til at mye av informasjonen fra disse samlingene ikke ble inkorporert i de ansattes felles kunnskap. Kritikken mot UDI ble rettet mot mangel på ivaretagelse av kunnskapen fra de mottaksansatte, som følte de ikke ble hørt. Denne kritikken var i all hovedsak rettet mot direktoratet sentralt, mens kommunikasjonen med regionskontoret ble betraktet som positiv og mer fruktbar. De ansatte opplevde at pålegg om nye arbeidsoppgaver kom fra sentrale hold, og at dette kunne gjøre det daglige arbeidet vanskeligere med tanke på tillitsforholdet til beboerne.

Slik jeg ser det kan usikkerheten i mottakssystemet henge sammen med dagens konkurransesituasjon, som gjør de mottaksansatte usikre på sitt ansvarsområde. De får vagt formulerte arbeidskrav fra UDI, mens driftsoperatøren setter begrensninger gjennom bemanningen. Empirien viser at verdiprioriteringen de mottaksansatte på Granhøyden og Solhaugen tok var å fylle gapet mellom UDIs krav til nye oppgaver og driftsoperatørens økonomiske rammer med eget engasjement og utviklet slik en taus kunnskap. Som for eksempel Tones innsats med helsevesen og syke beboere og Rolfs folkeopplysning i sitt eget

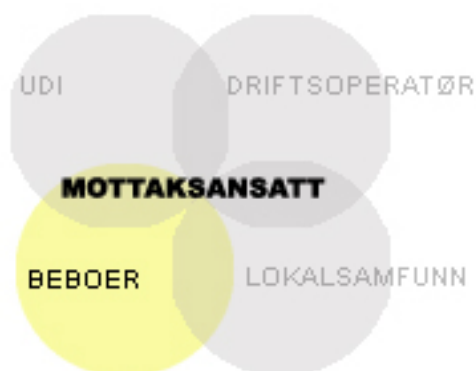
nærmiljø (se kapittel fire). De ansatte opplevde egen innsats som lønnsomt fordi de ønsket å bevare anbudet, og var engstelige for å miste jobben sin dersom de ikke holdt seg innenfor driftsrammene.

## VI: Mottaksansatte som veiledere

---

*Det beboerrettede arbeidet skal bidra til at beboerne kan ivareta egen livssituasjon under mottaksoppholdet og til å skape en meningsfylt hverdag.(...) Tiltakene skal forberede beboerne på eventuell bosetting og integrering i Norge eller retur til hjemlandet. De ansatte skal først og fremst opptre som veiledere og tilretteleggere for beboerne (Driftsreglementet 2006 § 2.3).*

I det daglige møter mottaksansatte beboere som preges av et liv som er satt på vent. Beboerne kan komme fra alle deler av verden, de snakker ulike språk og er i forskjellig alder. Ofte søker de asyl på bakgrunn av vanskelige erfaringer og minner fra hjemlandet. De ansatte på mottakene møter derfor mange ulike historier, noe som gir mange forskjellige utfordringer. Jorun Solheim beskriver i sin bok *Her har du ditt liv*, de ansattes vanskeligheter med å planlegge arbeidsdagene ettersom beboerne kommer med en rekke henvendelser som gir personalet stadig nye utfordringer (Solheim 1990: 31). I kapittel fem ble det også klart at de ansatte måtte forholde seg til en rekke administrative oppgaver i det daglige, noe flere ansatte mente gikk utover kontakten med beboerne. I dette kapitlet ønsker jeg å se nærmere på hva veilederrollen innebærer. Jeg vil bruke UDIs retningslinjer og analysere hvordan de ansatte håndterer veilederrollen ut i fra disse. Slik jeg ser det består retningslinjene av vage formuleringer, noe som medfører skjønnsmessige vurderinger og variasjoner for de ansatte. Jeg vil beskrive konsekvensene skjønnsbruk har for iverksettingen av blant annet prinsippet om likebehandling av beboerne.



Figur 6: Fargesirkelen illustrerer forventningene til veilederrollen de mottaksansatte har ovenfor beboerne

## ***Veilede eller hjelpe?***

Driftsreglementet fastslår at de ansatte først og fremst skal være veiledere og tilretteleggere for beboerne. I kapittel fem skrev jeg om hvordan UDI-representanten jeg intervjuet mente de ansatte skulle ha mottaksfaglig bakgrunn, og ikke bare sosionomfaglig bakgrunn. Dette begrunnet hun med at de ansatte ikke var der for å hjelpe, men at de skulle veilede beboerne. Gjennom innholdet i styringsdokumentene mente hun både driftsoperatørene og de ansatte forpliktet seg til å behandle beboerne ut i fra tanken om at de var normale mennesker i en unormal situasjon, og at de derfor ikke trengte hjelp (Driftsreglementet 2006 § 2). I følge UDI-representanten innebar veiledningen ikke nødvendigvis at de ansatte forklarte beboerne hvordan ting skulle gjøres, men at de var tilstede i prosessen og viste vei fram til målet. På mottakene jeg hadde feltarbeid ved, viste det seg at veiledningen ikke alltid var enkel å definere. Selv om beboerne var som normale mennesker å betrakte, var deres situasjon ofte svært vanskelig og det var stor spennvidde og variasjonen i problemstillinger beboerne konsulterte mottaksansatte med.

De ansatte ved både Granhøyden og Solhaugen mottak var alle samstemte i at deres oppgave ikke var å *hjelpe* beboerne, men de innrømmet at det ikke alltid var lett å finne et skille mellom hjelp og veiledning. Episodene hvor dette ble tydelig var i resepsjonen, og spesielt på Granhøyden mottak ettersom dette var et desentralisert mottak. En onsdag formiddag var det et yrende liv i resepsjonen. Beboerne snakket med hverandre mens de ventet på å komme fram til resepsjonsskranken hvor Inger sto og tok imot henvendelser. De fleste beboerne var innom for å se på postlisten ved inngangsdøren, og måtte fram til resepsjonsskranken for å signere ut posten sin. Noen var innom for å slå an en prat med andre beboere eller sitte på internett. Resepsjonen var også stedet de fleste henvendte seg når de hadde helseproblemer. Som så mange andre dager var køen fram til Inger også denne dagen ganske lang. I sofagruppen satt en mor med et hylende barn på armen, og det var mye støy i lokalet. Inger hadde brettet opp ermene på genseren og hun var rød i kinnene etter å ha småløpt fram og tilbake mellom kontorene for å finne de ansatte som beboerne behøvde å snakke med. Hun lente seg halvveis over resepsjonsdisken og oversatte innholdet i et brev fra sykehuset til en beboer. Inger forsøkte så godt hun kunne og forklare på engelsk hva en MR-undersøkelse var, mens beboeren og to venner lyttet intenst til det hun fortalte. Inger ringte også til sykehuset

for å spørre om hvorfor beboeren var innkalt til denne undersøkelsen, ettersom det var uklart for han. Etterpå nikket beboerne fornøyd og takket Inger mange ganger før de forlot resepsjonen. En ung mannlig beboer var nestemann i køen, han snakket dårlig engelsk og brukte kroppsspråk for å forklare Inger at han hadde vondt. På spørsmålet hvor han kjente smerter pekte han på ryggen, men han forsto ikke hva Inger mente når hun spurte om hva som hadde skjedd. ”Doctor” sa han, og pekte igjen på ryggen sin. Inger sukket stille og gikk inn på kontoret og tastet på datamaskinen hvor beboernes personalia lå lagret, før hun ringte legekantoret. Like etter kom hun smilende ut til beboeren og fortalte at han skulle gå rett ned på legekantoret, ettersom de hadde en ledig time. Beboeren gikk takknemlig fra resepsjonen hvor Inger allerede var i gang med å svare på en annen beboers spørsmål.

Senere snakket Inger om hvorfor hun stadig valgte å ringe til legen på vegne av beboerne. Hun sa at hun opplevde at de ansatte på legekantoret var så travle at de ikke tok seg tid til å forstå beboerne. Inger fortalte at hun hadde opplevd beboere som var blitt veldig lei når de ikke forsto de ansatte på legekantoret. Flere av de som jobbet der sa også at det ikke var deres jobb å snakke engelsk med asylsøkerne og de snakket derfor konsekvent norsk. Hun forsto at enkelte kunne oppfatte de telefonsamtalene hun tok som hjelp, men mente at dette var nødvendig: ”Jeg opplever at legeavtalene er et område vi kan yte litt service på, hvor vi kan gi beboerne en følelse av at vi tar de på alvor. Men det er selvfølgelig et mål at de skal klare å gjøre dette på egenhånd etter hvert”. I motsetning til Inger mente Tordis at mange beboere krevde for mye hjelp. Tordis sa hun opplevde noen beboere som litt sutrete: ”De har kommet halve verden rundt, og så må vi nærmest følge de opp til legekantoret? Nei, det blir feil. Vi må tenke på hva dette gjør for beboeren seinere hvis han skulle få opphold. Da er det ingen som holder hånda hans!” Hun mente at en handling som i utgangspunktet var positiv og løste et problem for beboeren der og da, senere kunne skape større utfordringer for beboeren som da ikke visste hvordan han skulle løse liknende utfordringer.

Silje på Solhaugen mottak var opptatt av at hjelp kunne bli det hun kalte ”en litt misforstått hyggelig greie” dersom beboerne ikke ble tatt med i prosessen på vei mot målet. Allikevel viste det seg at Silje var usikker på hva som egentlig lå i begrepet hjelp da hun en torsdag formiddag samhandlet med en beboer: Silje satt ved kontorpuhlen sin og arbeidet med planer til informasjonsprogrammet framover. Ute var det kraftig regn, men en av de unge mødrene

som bodde i leilighet utenfor mottaket hadde likevel tatt turen opp den bratte bakken til mottaket. Hun ville snakke med Silje. Under samtalen i resepsjonen smilte kvinnen fra øre til øre, før Silje tok beboeren med ut på gangen. Etter en liten time kom Silje fornøyd tilbake. De hadde lånt Tones kontor og skrevet en CV for kvinnen. Silje fortalte at kvinnen ikke hadde fått oppholdstillatelse ennå, men at arbeidstillatelsen kom forrige uke. Siden den dagen hadde kvinnen vært innom kontoret nesten hver dag for å spørre hvordan hun kunne søke på jobb. Dagen i forveien hadde hun spurt om Silje kunne hjelpe henne. Silje hadde ikke gjort noe slikt for en beboer før ettersom ingen andre hadde spurt om det, men sa ja denne gangen. Silje var tydelig fornøyd etter at hun og beboeren sammen hadde skrevet kvinnens CV på datamaskin. Rett etter at beboeren hadde forlatt kontoret ble Silje redd for at hun kanskje hadde hjulpet denne beboeren mer enn hun hadde veiledet henne. Silje hadde vært ansatt ved mottaket i et halvt år og sa hun prøvde seg fram på ulike arenaer. Da Silje begynte å vurdere om hun hadde hjulpet ”for mye” tok denne tanken over for den tidligere gleden hun opplevde i samhandling med beboeren. Episoden viser at de ansatte selv må ta stilling til hva arbeidet deres skal innholde, og at arbeidsoppgaver ikke alltid er enkle å forutse. På denne måten blir det vanskelig å planlegge og strukturere arbeidsdagene, et fenomen Solheim også påpeker ved mottakene hun gjorde feltarbeid (Solheim 1990: 37). I det neste underkapitlet vil jeg se nærmere på hvordan noen av beboernes henvendelser bidro til en usikkerhet rundt de mottaksansattes grenser.

### **”Are you responsible for my life?”**

Solheim hevder at mottaksansattes ansvar er diffust og uten klare grenser (Solheim 1990: 36). På Solhaugen og Granhøyden førte uklarheter rundt grensene for de ansattes ansvarsområder til usikkerhet i de ansattes egen oppfatning av deres veilederrolle. Å utvise skjønn var en stor del av mottaksarbeidet, både når det gjaldt å tolke styringsdokumentenes ofte vage formuleringer, men også det å se an situasjonen. I noen situasjoner kom beboerne med problemer de ansatte var usikre på hvordan de skulle håndtere. Beboerne hadde forventninger til at de ansatte kunne ordne opp i de problemstillingene som dukket opp. En beboer på Solhaugen mottak hadde fått endelig avslag på asylsøknaden og møtte opp til avtalt retursamtale med Geir. Beboeren fortalte via telefontolk at han var fortvilt over at UNE ikke hadde tatt legens anbefalninger i betraktning i klagebehandlingen. Han kikket på telefonen og



fortalte på morsmål at legen hadde fortalt at han kom til å bli blind dersom han ble sendt tilbake. Geir måtte forklare at han ikke hadde noe med vedtaket å gjøre, men at han forstod dette var vanskelig for beboeren. Beboeren kikket Geir inn i øynene og sa sårt: ”Hvorfor vil du ikke hjelpe meg?”

På Granhøyden mottak forekom en lignende episode hvor en nyankommet beboer var plassert i et hus sammen med mange som snakket et annet språk enn han. Etter en natt i huset møtte beboeren opp i resepsjonen. Han var morsk og fortalte Else at han var redd for at noen skulle overfalle ham siden det ikke var skikkelige dørlåser. Else forklarte at han måtte ta det rommet han fikk, da de hadde kapasitetsproblemer og behandlet alle likt. Beboeren pekte på Else og sa: ”Are you responsible for my life? Can you promise nothing's gonna happen to me?”

Slike direkte henvendelser ble vanskelig for de mottaksansatte å svare på. Alle ansatte arbeidet ut i fra målsettingen om å skape en trygg hverdag for beboerne (Kravspesifikasjonen 2006 § 1.3). Men selv om det presiseres i styringsdokumentene at det er mottaket som har ansvaret for en slik tilrettelegging, hviler det overordnede ansvaret på driftsoperatøren som skal sørge for god nok bemanning og kompetanse. Det oppsto situasjoner hvor de ansatte var usikre på hva de kunne gjøre. Et eksempel på dette var en mandag morgen da jeg ankom Solhaugen mottak. Asbjørn og jeg gikk sammen inn på kontoret og møtte en beboer som var blank i øynene og på vei ut. Tone og Geir sa til henne på engelsk at hun skulle komme tilbake klokken halv tolv da de hadde bestilt telefontolk. Asbjørn spurte hva som hadde skjedd og fikk til svar at det ikke var lett å forstå, men at det virket som en mann hadde kommet inn på rommet hennes og forsøkt å antaste henne. Asbjørns øyne ble store av forskrekkelse. Etter tolkesamtalen snakket de ansatte om hva som burde gjøres. Tone sa at dette måtte behandles som en hastesak og at de måtte ta hendelsen alvorlig. Problemet var at den kvinnelige beboeren ikke ønsket å anmelde forholdet, men hun var redd for at det skulle skje igjen. Geir sa at beboeren måtte anmelde hendelsen, han hadde nettopp vært i kontakt med politiet og de kunne ikke gjøre noe før de hadde mottatt en anmeldelse. Tone og de andre var redd for at en anmeldelse ville ta lang tid, uten at det faktisk skjedde noe for de involverte partene. De sa det hadde vært ønskelig om politiet kunne kommet og tatt en uformell samtale med mannen, men Geir sa at politiet ikke så dette som et alternativ. Personalgruppen diskuterte lenge hva de skulle gjøre, men kom fram til at det eneste de hadde myndighet til var å snakke med de

involverte beboerne, og å sende en bekymringsmelding til UDI. De ansatte var tydelig bekymret, og var nødt til å utvise en stor porsjon skjønn. De forsøkte å snakke med de involverte partene, men mente at de ikke hadde myndighet til å iverksette sanksjoner mot den mannlige beboeren som angivelig skulle ha kommet på uanmeldt besøk. Dagene i etterkant av saken hadde ryktet spredd seg blant beboerne som alle skydde unna mannen, de ansatte derimot forsøkte å gi mannen ekstra oppmerksomhet. De ønsket å se om dette kunne bedre situasjonen før de søkte om å flytte mannen til et nytt mottak.

Personalgruppen opplevde at de hadde mindre myndighet enn de ønsket til å gripe inn i situasjonen, mens den kvinnelige beboeren som oppsøkte de ansatte og fortalte om problemet stolte på at de ansatte ville ta affære og på en eller annen måte sikre at hun slapp å oppleve dette igjen. Denne kvinnen kom, i likhet med beboeren som fryktet å bli blind og mannen som var redd for å bli overfalt, til de ansatte med sine problemer og et håp om at de kunne hjelpe med å finne løsninger. De ansatte opplevde at beboerne hadde for store forventninger til hva deres veilederrolle egentlig innebar. Jeg mener disse situasjonene viser en krysspressituasjon hvor de ansatte står midt i mellom UDIs og beboernes motstridende forventninger til deres veilederrolle. I det neste underkapittelet vil jeg se nærmere på hva veilederrollen innebærer.

### **Veilede og kontrollere - to sider ved samme rolle?**

Flere studier har påpekt uklarheter i beboernes forventninger omkring hva de ansattes rolle innebærer (Alfsen 1993, Fladstad 1994; 1998, Wanberg og Berge 1992). John Chr. Knudsen har nyansert dette og skriver at beboerne har vanskeligheter med å knytte tillit til de ansatte ettersom de både er myndighetspersoner som utøver kontroll over deres liv, samtidig som det er de ansatte beboerne kan henvende seg til med sine personlige bekymringer (Knudsen 1986: 109). Styringsdokumentene inneholder arbeidsoppgaver som utviser skillet mellom mottaket og UDI for beboerne. De mottaksansatte skal passe på at beboere overholder fraværsreglene, at de møter opp på informasjonsprogrammet og utfører de huslige fellespliktene sine. De ansatte iverksetter også sanksjoner som trekk i basisbeløp dersom reglene ikke overholdes (Kravspesifikasjonen 2006).

De ansattes kontrollfunksjon ble synliggjort en dag på Granhøyden hvor de ansatte hadde lagt

merke til at en beboer ikke hadde hentet posten sin på en uke. De hadde en gryende mistanke om at han hadde forlatt mottaket for godt, uten å gi beskjed. Tordis fortalte meg alvorlig at det var deres oppgave å ha kontroll over hvor beboerne befant seg. I Kravspesifikasjonens står det at mottakene til enhver tid skal ha oppdaterte beboerlister (Kravspesifikasjonen 2006 § 1.4 punkt 8). Listene måtte sendes til UDI hver uke, slik at nye beboere kunne plasseres på mottakene hvor det var ledige plasser. Tordis og Arne bestemte seg for å reise bort til huset hvor beboeren og fire andre bodde, og spurte om jeg ville bli med. Vi sto sammen utenfor huset. Arne banket lenge på døren uten svar, før han låste oss inn i entreen. Vi kom inn i et gammelt trehus, hvor den ubestemmelige eimen av gammelt hus møtte oss. Tordis tok en rask kikk innom stuen og konstaterte at det ble røyket der inne, selv om dette stred mot husreglene: ”Det blir trekk i basis!” sa hun høylytt før hun gikk inn på kjøkkenet og sjekket innholdet i kjelene på komfyren. Huset var stille og Tordis ledet an opp trappen til soverommene. Her banket Arne på døren til den mistenkt savnede personen. Det var helt stille. Arne banket igjen, før han låste opp. Inne på rommet var det mørkt. Gardinene var trukket for, og to senger slått sammen. Sengetøyet var borte, og dynen lå henslengt over sengekanten. De trebrune veggene var tomme bortsett fra en plakat av en midtsidepike som var spikret opp over sengen. Det andre møbelet i rommet var en kommode med tomme skuffer dratt halvveis ut. Arne og Tordis sto og kikket rundt seg. Arne rettet på gardinene, mens Tordis sjekket skuffene før de fastslo at det ikke bodde noen her. Ute fra gangen kom plutselig noen lyder. En av de andre beboerne hadde nettopp våknet og stakk hodet forsiktig ut av døren, da han så det var oss kom han ut i bare underbukse og med dynen rundt seg. Han så trøtt og forvirret ut og kunne bekrefte på stotrende norsk at beboeren de så etter ikke hadde vært der på en uke. Tordis nikket strengt og fortalte samtidig beboeren at de måtte slutte å røyke inne i huset, hvis ikke kom hun til å trekke alle husets beboere i basis. Beboeren kikket litt forskremt på oss, før han smilte skjevt.

Da vi var kommet ut av huset sa Tordis at hun synes det var godt å få dette unnagjort, for da hadde de ”sitt på det tørre”. Jeg må ha sett litt skeptisk ut, for Tordis spurte meg hvordan jeg synes det var. Jeg innrømmet at huskontrollen minte meg om slags ubehagelig ransaking. Tordis responderte med å nevne flere grunner for hvorfor slike huskontroller var nødvendige: Hva om huset brant og de ikke visste hvem som var der? Eller om UDI fikk greie på at beboeren hadde flyttet til venner i byen, uten at mottaket hadde meldt han savnet? Beboerne

hadde fått informasjon om fraværreglene og var forklart konsekvensene ved uanmeldt fravær. Etter noen uker viste det seg at beboeren aldri kom tilbake til mottaket og ble skrevet ut som forsvunnet. Arne fortalte at han skulle ønske at de hadde mer tid til å gå rundt hos beboerne og snakke *med* dem, i større grad enn å snakke *til* dem. Han mente dagens system gikk utover tilliten beboerne hadde til de mottaksansatte: ”Det er ikke bra at vi bare er innom beboerne for å tre et regelverk nedover hodene deres før vi drar til neste hus!” Arnes uttalelser viser at de ansatte var opptatt av å opprettholde tillitsforholdet til beboerne, og at de uklare kontrolloppgavene da opplevdes som vanskelige.

En del av uklarheten ved de ansattes rolle kan knyttes til en av UDIs tvetydige målsettinger for mottaksarbeidet. I Driftsreglementet står det at mottaksansatte skal forberede beboerne på en eventuell bosetting eller retur til hjemlandet. De ansatte blir dermed et bindeledd mellom beboerne som hovedsaklig ønsker integrering, og myndighetene med sin vektlegging av repatrieringsmål<sup>13</sup>. I følge Barlindhaug svekker de ansattes mellomposisjon deres evner til å gjøre tilværelsen meningsfull for beboerne (Barlindhaug 2005: 106). De ansatte ved Granhøyden og Solhaugen mottak var stadig bekymret for at ansvaret deres overfor UDI skulle forstyrre beboernes tillit til at de kunne utføre sine oppgaver. I kapittel fem skrev jeg om UDIs krav om kontroll over beboerøkonomien. Tordis ved Granhøyden ønsket ikke å innhente opplysninger fra ligningskontoret for å tilfredsstille UDIs ønsker om opplysninger, fordi hun opplevde dette ville omgjøre hennes veilederrolle til å bli detektiv eller minipoliti. Som nevnt i kapittel fem var de ansatte opptatt av å opprettholde tillitsforholdet til beboerne, og var derfor på vakt mot flere ”kontrolloppgaver” (se side 64). For hvordan skulle de ansatte etablere nok tillit hos beboerne og gi dem et trygt botilbud, hvis de samtidig skulle frata beboerne de samme godene ved for eksempel å meddele et avslag?

Under et morgenmøte på Solhaugen diskuterte personalgruppen tillitsforholdet mellom beboerne og ansatte. Abraham fortalte at han synes det var frustrerende at beboerne trodde de ansatte hadde direkte kontakt med myndighetene og saksbehandlerne i UDI. Han husket spesielt godt en episode hvor en beboer skulle hjelpe han med noen innkjøp til mottaket. Da de skulle til å kjøre hadde Abraham bedt beboeren om å ta på seg sikkerhetsbelte. Beboeren

---

13 Retur var et av UDIs satsningsområder i 2007. De andre var barn og unge, samt HMS.

hadde smilt og spurt hvorfor han måtte det, hvorpå Abraham forklarte at man i Norge fikk en bot på 700 kroner om man kjørte uten. Da hadde beboeren sett ut som et spørsmålstegn og spurt om Abraham mente at politiet kunne stoppe bilen og gi dem bot. Dette mente beboeren ikke var noe problem, da kunne bare Abraham si at han jobbet på asylmottaket og politiet ville rive boten i to. De andre ansatte lo av episoden, men Abraham synes det var viktig å huske på at den sa noe om beboernes tillit til de ansatte ”Hvis mine arbeidsoppgaver hadde vært en del av politiets område ville jo min rolle ikke vært veileder, men vakt. Og det synes jeg ikke vi skal være!”. Geir var enig i dette og fortalte at han senest dagen i forveien hadde snakket med en misfornøyd beboer som trodde Geir hadde sensurert innboksen på e-posten hans. Beboeren mente Geir satt på sin egen datamaskin og overvåket all aktivitet fra maskinene på datarommet. Abraham og Geirs eksempler viser at flere beboere hadde vanskelig for å forstå de ansattes rolle som veileder, og at de trodde de ansatte hadde nær kontakt med myndighetene.

Knudsen skriver at flyktningene<sup>14</sup> opplever at personalet bytter mellom de to forskjellige rollene som myndighetsperson og hjelper, mens personalet opplever at de har en rolle som ”profesjonell hjelper”, med hjelpe- og kontrolloppgaver (Knudsen 1986:110). Den profesjonelle hjelper utfører sin dobbeltoppgave slik det beskrives i stillingsinstruksen. Som Knudsen påpeker, kommer en slik uenighet av de ulike forventningene til personalets rolle, og derfor en uklarhet rundt hva denne rollen innebærer. Blant de ansatte på Solhaugen og Granhøyden var det i likhet med Knudsens beskrivelser usikkerhet omkring hvor mye de skulle engasjere seg i enkelte situasjoner for å ikke å være for vennskapelig eller avvisende, men samtidig etablere et tillitsforhold til beboerne. En av strategiene for å oppnå dette var å unngå særbehandling.

### **Likebehandling**

I Kravspesifikasjonen slås det fast at mottaksansatte skal arbeide ut i fra et likebehandlingsprinsipp: ”Mottaket skal tilstrebe en profesjonell holdning til beboerne basert på likeverd og likebehandling uavhengig av kjønn, alder og etnisk tilhørighet” (Kravspesifikasjonen 2006 § 2.3.1). Likebehandling er et vidt begrep som krever tolkning. I intervjuer med de ansatte var det ulike nyanser i forståelsen av begrepets betydning. Flere

---

14 Knudsen skriver her om vietnamesiske båtflyktninger ved mottak i Bergen på 1980-tallet.

mente at likebehandling faktisk ikke var en god betegnelse på det de gjorde, og oppfattet dette som nærmest umulig på grunn av de store forskjellene i beboernes situasjon og utfordringer. Else forklarte dette ved å bruke eksempelet med to beboere; en analfabet og en med norske språkkunnskaper, som kom for å få hjelp til å bestille tannundersøkelse. Ettersom disse to personene ikke hadde samme forutsetninger for å forstå det Else sa, måtte hun behandle dem ulikt, men målet var det samme; en tannlegetime. I likhet med Else mente flertallet av de ansatte at det var resultatet som skulle være likt. Silje mente det å vise respekt, og ikke favorisere noen ut i fra kjønn, alder, etnisk tilhørighet eller personlig kjemi var kjempeviktig for forholdet med beboergruppen, og for ikke å skape misunnelse blant beboerne. Selv om alle de ansatte var inneforstått med å ikke favorisere noen beboere fortalte Abraham at dette ikke alltid var like lett:

*Noen beboere er flinkere til å kreve sin rett, mens andre ikke er like pågående. Det er også vanskelig å ikke ta hensyn til at noen beboere er mer vennlig innstilt enn andre. Jeg mener, når en beboer er hyggelig mot meg er det lettere å småprate med han enn med en som er sinna og sur hele tiden. Men alle skal behandles med like mye respekt (Abraham).*

Det å skulle behandle personene ulikt for å oppnå et likt resultat krevde at de ansatte hadde litt informasjon om beboeren. Hvis det gjaldt problemer i forhold til ventetiden kom ofte beboerne og fortalte de ansatte noe om asylsøknaden deres. Flere ansatte fortalte at beboerne som regel trodde de ansatte hadde en kopi av søknaden. Sannheten var at mottakspersonalet ikke visste mer enn nasjonalitet, navn og alder før beboerne kom til mottaket, deretter var det opp til beboerne selv å fortelle de ansatte om sin bakgrunn. De ansatte hadde derfor ikke noe særlig bakgrunnsinformasjon om beboerne, annet enn den de hentet inn gjennom kartleggingssamtaler<sup>15</sup> hvor interesser og yrkes- og utdanningserfaring ble skrevet inn på skjemaer i dataprogrammet SESAM. Fladstad hevder at innsikt i enkeltpersoners erfaringer er nødvendig for at de ansatte skal kunne gi hjelp som imøtekommer deres behov (Fladstad 1994: 162 og 164). Ved å ha litt kjennskap til en person har man en større forutsetning for å kunne forstå og finne løsninger på de problemer personen skulle møte, enn om man ikke kjente denne personen. I likhet med Fladstad skriver Solheim at kvaliteten på det beboerrettede arbeidet avhenger av kjennskap til beboerne som oppnås gjennom tettere kommunikasjon. Denne kjennskapen kommer i følge Solheim de ansatte til gode ved at det

<sup>15</sup> I følge Kravspesifikasjonen skal kartleggingen ”sikre og systematisere den informasjon og dokumentasjon som er nødvendig for at mottaket kan gjøre et best mulig beboerrettet arbeid” (2006 § 3.1).

letter arbeidet (Solheim 1990: 32). Hvis de ansatte ikke har noe kjennskap til beboerne blir arbeidet fort tidkrevende når problemer oppstår. Tillit må bygges opp over tid, og Solheim mener denne kommer gjennom en bred kontaktflate mellom beboere og ansatte. Solheim mener hele mottaksorganisasjonen bygger på nettopp denne tilliten. Hvis kontakten mellom ansatte og beboere er dårlig blir det vanskelig å arbeide forebyggende og problemer hoper seg ofte opp for de ansatte (Solheim 1990: 32). Flertallet av de ansatte på Solhaugen og Granhøyden var klare på at de var fornøyde med å ikke vite noe om beboernes tidligere liv. Noen mente det hadde vært fint å vite om alvorlige hendelser og syntes det var dumt at personalgruppen ikke automatisk ble varslet når det kom beboere med alvorlige sykdommer som tuberkulose eller hiv-smitte. Flertallet ønsket imidlertid ikke informasjon om beboernes tidligere erfaringer, utover det beboeren selv ønsket å snakke om. Mange mente jobben ville bli tyngre hvis beboerne visste at de ansatte hadde bakgrunnsinformasjon om deres sak. En av grunnene til dette tror jeg kan være at de ansatte var bekymret for at beboerne kunne få større forventninger til hva personalet kunne gjøre for dem. I tillegg ville dette forstyrre beboernes inntrykk av asylsystemet ved å skape en større tvetydighet ved de mottaksansattes rolle i forhold til saksbehandlerne i UDI.

### **Likebehandling gjennom gruppeinndeling**

I Kravspesifikasjonen pålegger UDI mottakene å veilede beboerne gjennom et informasjonsprogram hvor fastlagte tema skal gjennomgås hvert halvår. Mottakene står selv åpne for å finne et format som passer personalgruppens ressurser. Ved Solhaugen og Granhøyden ble beboerne delt inn etter språkgrupper og møter ble holdt ukentlig. Ved Solhaugen viste det seg at mange beboere ikke møtte opp på informasjonsmøtene. Flere beboere fortalte meg at de hadde gjennomgått informasjonsprogrammet over fire ganger fordi de hadde oppholdt seg på mottaket i flere år. "I know the program, and I don't need to listen to it one more time. It's never about things that I'm interested in" sa Fransceska. De ansatte på Solhaugen var frustrerte over situasjonen og forsøkte stadig å få beboerne til å komme med innspill til temaer de kunne diskutere på møtene. Det kom sjeldent forslag og det hjalp heller ikke på oppmøtet at de ansatte trakk hundre kroner fra basisbeløpet til beboerne som ikke møtte opp. Silje, som var ansvarlig for informasjonsmøtene, sa inndelingen i språkgrupper var mest praktisk fordi beboerne hadde behov for tolk, men at en ønskesituasjon ville vært om

hun hadde mer tid til å være på tomannshånd og få til en dialog. Både Siljes og Fransceskas utsagn kan tyde på at de ansatte og beboerne hadde ulike forventninger til informasjonsprogrammet. Der de ansatte håpet å få til kommunikasjon og forslag fra beboerne til temaer, opplevde beboerne informasjonsprogrammet som noe de måtte, men som ikke gav dem særlig utbytte. Fransceska sa ovenfor at hun ikke ville *høre* på informasjonsmøtene mer. En slik kommentar kan peke på at kommunikasjonen på møtene gikk en vei. De ansatte og beboerne stilte her med forskjellige forståelser av hva informasjonsprogrammet innebar, noe som tyder på at det ikke fantes en felles situasjonsdefinisjon mellom Silje og beboerne.

På Granhøyden var oppmøtet på informasjonsmøtene betydelig større. Informasjonsprogrammet var her mindre dynamisk i forsøkene på å fange opp bidrag fra beboerne, men beboerne møtte allikevel opp. En av grunnene til dette tror jeg kan ha vært forskjeller i beboergruppene. Solhaugens beboere var i all hovedsak lengeventende personer med lang mottakserfaring. På Granhøyden kom de fleste beboerne rett fra transittmottak. Det så ut som at de lengeventende beboerne til tider kunne oppleve informasjonsprogrammet som en slags fornærmelse ved at de følte personalgruppen trodde at beboerne ikke oppfattet informasjonen og måtte gjennom det samme flere ganger. Beboerne sa de av og til følte de ansatte betraktet dem som en del av språkgruppen ”fransk” framfor å være Ibrahim eller Jacques. Dette kan betraktes som en form for avpersonifisering hvor alle beboerne ble betraktet som ”asylsøkere” som skal gjennom et informasjonsprogram. Denne avpersonifiseringen virket ikke å være bevisst fra de ansattes side, og det kan se ut til at roten lå i de strukturelle betingelsene: de ansatte ble stående midt i et krysspress mellom kravene UDI stilte til informasjonsprogram, ressursene de hadde tilgjengelig fra driftsoperatør og beboernes forventninger til de ansatte. I tillegg til at de ansatte visste at lokalsamfunnet forventet at beboerne hadde visse kunnskaper om det norske samfunnet. Alle disse forventningene virket inn på de valg de ansatte tok i utformingen av informasjonsprogrammet ved det enkelte mottak. På Solhaugen fortsatte Silje å holde informasjonsprogrammet i språkgruppene da dette var mest økonomisk effektivt, selv om beboerne viste liten interesse gjennom dårlig oppmøte. Silje forsøkte å bruke nye metoder i gruppene, som å vise film eller ha folk utenfra som kom og snakket om ulike temaer, men beboerne fortsatte å falle fra til Siljes fortvilelse.



Gjennom de ansattes interaksjon i personalgruppen ble det tydelig at de ansatte ikke betraktet beboerne kun som medlemmer av en språkgruppe, men at de var mer opptatt av enkeltmenneskene enn det beboerne fortalte meg. Dette kom fram under lunsjpauser, i røykepauser og uformelle samtaler gjennom dagen, hvor de ansatte diskuterte hvordan de kunne bistå beboernes utfordringer på best mulig måte. Det var også snakk om beboere som hadde forsvunnet fra mottaket, og beboere som hadde fått opphold. Denne omtanken fikk gjerne et mer formalisert uttrykk i den direkte kontakten med beboerne i form av grensesetting, noe jeg skal ta for meg i neste underkapittel.

### **Realitetsorientering av beboerne**

Ved begge mottakene var det stadig snakk om betydningen av å realitetsorientere beboerne, ofte ved å sette grenser. Grensesetting var viktig både når det gjaldt at de formelle reglene ble fulgt opp, som for eksempel å overholde fraværsreglementet, og å gjøre beboerne bevisst på å møte til gitte klokkeslett. Geir på Solhaugen fortalte i intervjuet med meg at han mente grensesettingen ble viktig fordi beboerne ville møte grenser ute i det norske samfunnet. Han mente det var viktig å realitetsorientere beboerne ved å skape lignende rammer for avtaler med ansatte på mottaket, som ute i samfunnet.

*Ute i samfunnet er det ikke et kontor innbyggere av kommunen kan henvende seg til når som helst og uansett hva det gjelder. Det er viktig å gjøre beboerne bevisst på at de må ta kontakt med de rette instansene og ordne opp i saker på egenhånd. Dette er å veilede, og det er det UDIs retningslinjer ber oss om å gjøre (Geir).*

På tross av at Geir hadde slike klare meninger om hva hans oppgave innebar, kom han opp i situasjoner hvor innholdet i veilederrollen måtte vurderes. En dag kom den unge beboeren Sara inn i resepsjonen hvor Geir holdt på med faksmaskinen. De småpratet og Geir lurte på hvordan det gikk med Sara. Sara fortalte på engelsk at hun trodde Geir visste at hun ikke hadde det bra, og hun fortsatte å forklare at det ikke var noe bra for henne å bo på mottaket i et og et halvt år og ikke høre noe fra UDI. Hun sa hun opplevde at ingen gjorde noe for henne og at hun ikke fikk vite noe. Alt hun gjorde var å vente, og hun hadde ikke fått et eneste papir fra UDI. Geir lyttet alvorlig, før han sa han skulle skrive til UDI og høre hvordan saken hennes lå an. Sara smilte og la hodet i hendene på resepsjonsdisken. Geir forklarte henne at

hans henvendelse ikke hadde noen innflytelse på hennes sak; ”you know that, don't you?” Så spurte han henne om hvilken region hun var fra i hjemlandet. Hun så granskende på han før hun spurte hvorfor han ville vite det? Geir svarte at UDI behandlet søknadene i forhold til stabiliteten i området man kom fra. Sara nikket alvorlig og sa det var viktig at han skrev brevet til UDI i dag, for da kanskje hun fikk svar i morgen. Geir smilte og sa han skulle skrive brevet samme dag, men at hun måtte vente noen uker før hun fikk svar. Sara smilte til Geir og forklarte at hun ble glad for at han lyttet til henne, og sa han skulle hjelpe henne, for da slapp hun å gråte så mye. Etter at Sara hadde gått sa Geir til meg at han ikke pleide å skrive til UDI for beboerne, men at han synes det var rart at Sara ikke hadde hørt noe som helst på over ett år. Hun hadde spurt de ansatte om ikke de kunne hjelpe før, men da hadde de svart at hun bare måtte vente på UDIs avgjørelse. Nå hadde alle hun kom samtidig med fått saken avklart, og Geir synes det var en riktig vurdering å skrive til UDI, selv om dette var noe de i utgangspunktet ikke gjorde. Geir mente det var en moralsk vurdering fordi han visste at dette ikke hadde noen betydning for UDIs avgjørelse, men at det kunne fungere som en trøst for beboerne når de så at de mottaksansatte tok henvendelsene deres på alvor.

I denne situasjonen visste Geir lite om Saras bakgrunn, bortsett fra at de hun kom sammen med hadde fått opphold, og han hadde snakket med Sara jevnlig i over et år. Det ble vanskelig for Geir å overse Saras fortvilelse. Han skrev derfor et brev til UDI, selv om dette ikke var hans plikt. Dette eksempelet viser hvordan moraloppfatninger blir viktige i mottaksansattes virkelighet. I det neste underkapittelet vil jeg ta for meg hvordan flere ansatte brukte grensesettingen som en strategi for å bevare egen motivasjon i mottaksarbeidet.

### **Distansert engasjement**

De ansatte mente grensesettingen også var nødvendig for ikke selv å drukne i for mange oppgaver og dermed oppleve arbeidsdagene som et ork. Tordis hadde arbeidet ved Granhøyden mottak i over fem år, og fortalte i intervjuet at hun hadde inntrykk av at mange mottaksansatte sluttet i jobben etter såpass mange år. Hun trodde grunnene for dette kunne være at mange mottaksansatte ikke satte grenser mellom arbeidet med beboerne og seg selv:

*Jeg var nok litt mer hjelper enn veileder i starten. Man ønsker å utgjøre en forskjell for beboerne, men så møter du noen som lurer deg. Etter en stund i mottaket har jeg brent meg på det å stole blindt på folk. Noen kommer inn hit og griner og forteller de utroligste historier, og i etterkant får jeg høre at de har jugd meg opp i trynet og kanskje ikke opplevd det de har fortalt meg en gang. Du får deg noen sånne ørefiker som gjør at du distanserer deg litt mer. Hvor mye man distanserer seg avhenger av hvilke arbeidsoppgaver man skal utføre. Jeg vet at noen folk ser på meg som ufølsom, men jeg jobber ikke her for å være kjekk og grei. Jeg skal forvalte et regelverk som tre fjerdedeler av asylsøkerne ikke synes noe om. Jeg må gi beskjed at det er ikke jeg som har laget regelverket, men jeg må følge det. Dette gikk litt innover meg en periode, men de etiske retningslinjene sier jo nettopp at du ikke skal være en venn men at dette er en jobb (Tordis).*

Grensesetting kan altså oppfattes som nødvendig på grunn av UDIs regler og de økonomiske rammene som følger mottaksdriften, men det blir også viktig for de ansatte som privatpersoner. Blant beboerne ved både Solhaugen og Granhøyden mottak var det mange som fortalte meg hva de synes om mottaket. Kommentaren ”Mottak is no good!” ble mye brukt og skylden for dette ofte plassert på de ansatte. Tordis kommentar ovenfor viser at de ansatte måtte forklare beboerne at det ikke var personalet ved mottaket som bestemte, men som blant annet prologen viste tok de ansatte allikevel avgjørelser som i høy grad påvirket beboerne. I kapittel fire så vi at UDI tilrettela for mottaksdrift ut i fra tanken om mottak som ikke-institusjon. De ansatte på mottakene stod allikevel overfor andre utfordringer enn om de hadde hatt en ren kontorjobb, og møtte flere institusjonslignende problemstillinger ettersom de arbeidet med mennesker i spesielle situasjoner. Erving Goffman har skrevet om mennesker som utfører såkalt ”people-work” på institusjoner, og mener den største utfordringen institusjonsansatte møter er å holde avstand til arbeidsobjektene; menneskene (Goffman 1961). Mennesker gjør ting som kan skape følelser og personlig engasjement. Dette var et velkjent dilemma for flere av de mottaksansatte på Solhaugen og Granhøyden og ligner på det Goffman kaller involvement circle eller engasjementsirkelen (ibid: 82). Han beskriver dette med at ansatte starter i jobben med å uttøve sosial distanse og ikke ser problemene ved institusjonen. Problemene kan være relatert til ressursknapphet som gjør at de ikke har mulighet til å følge opp beboerne. De ansatte begynner derfor å involvere seg i enkelte beboeres liv. Dermed stiller de seg i en sårbar posisjon hvor det beboerne gjør kan påvirke den

ansatte, og på denne måten true den avstanden andre ansatte har opparbeidet til beboerne. Goffman skriver at den sympatiske ansatte etter hvert kan føle seg lurt og utnyttet, og begynne å trekke seg tilbake til kontorarbeid for å holde seg unna farene (beboerne) (Goffman 1961: 83).

Slik jeg tolker engasjements sirkelen slet Else ved Granhøyden mottak med et slikt dilemma. I flere dager på rad kom den samme personen inn i resepsjonen og spurte etter henne. Hver dag hadde Else det travelt, men gikk ut i resepsjonen for å høre hva det gjaldt og hjalp beboeren med ulike utfordringer. En dag beboeren kom og spurte etter Else, satt vi inne på kontoret hennes. Med oppgitte sukk viste Else at hun var lei. Hun fortalte at hun hadde hjulpet denne beboeren litt ekstra når han kom til Granhøyden, ettersom han trengte medisinsk behandling. Hun var irritert på seg selv fordi hun ikke hadde forstått at han ville komme med alle slags spørsmål etter dette, og slo fast at hun måtte være forsiktig med hvordan hun behandlet nye beboere fra nå av. Deretter spurte hun om ikke jeg kunne gå og snakke med han, ettersom hun ikke orket å møte han. Else fortalte i intervjuet at hun mente det var viktig å distansere seg:

*Jeg vil ikke på død og liv være noen hjelper. Jeg har ikke den type medlidenhet. Akkurat som en sykepleier ikke kan leve seg inn i alle pasientenes skjebner, må jeg holde en profesjonell distanse. Det går ikke an å leve seg inn uten å til slutt bli spist opp. Det er en måte å beskytte seg selv på, gjennom å bygge opp en distanse (Else).*

Engasjements sirkelen kan også vise til motivasjonen rundt hele arbeidssituasjonen. I Tordis sin uttalelse, så vi at hun med årene var blitt strengere med å sette ned foten ettersom hun følte seg brukt av noen beboere. Det var en tendens ved begge mottakene at de langtidsansatte satte tydeligere grenser i arbeidet med beboerne. I likhet med Tordis' utsagn begrunnet flere av de ansatte ved begge mottak distansen til beboerne med de etiske retningslinjene mottakenes driftsoperatører hadde utarbeidet i tråd med Kravspesifikasjonen § 2.3.1: ”Mottaket skal ha etiske retningslinjer som bl.a. regulerer forholdet mellom ansatte og beboere”<sup>16</sup> (2006). De ansatte fortalte at det var viktig å ikke ta parti med noen beboere fremfor noen andre. På Solhaugen mottak var det en episode som illustrerer dette. Det var tirsdag morgen og utenfor kontoret hørtes rop og støy. En beboer kom inn på kontoret og sa han var blitt frastjålet pengebeløpet som ble delt ut dagen i forveien, samt en mp3-spiller. To av de ansatte ba

16 Under feltarbeidet mitt drev UDI med en utarbeiding av etiske retningslinjer som skulle gjelde for alle mottakene.

beboeren å fortelle om hva som hadde skjedd. Han fortalte hvordan tingene hadde forsvunnet mens han var på kjøkkenet, og at han visste hvem som hadde gjort det. Abraham ble med beboeren opp på rommet, og kom tilbake til kontoret og sa: ”Jeg måtte bare be han ringe til politiet. Vi kan ikke blande oss inn i en sånn diskusjon, det blir ord mot ord. Jeg sa han fikk anmelde det, det er sånn vi gjør det her i Norge”. De andre ansatte var enig. Abraham forklarte at de ikke ønsket å ta parti ettersom de visste at de involverte stadig var i kontakt med hverandre, enten som venner eller i konflikt, og at det derfor var riktig at de ordnet opp selv. På tross av avgjørelsen sa flere av de ansatte at de visste at saken aldri kom til å bli anmeldt, fordi beboerne var redde for politiet. De ansatte var frustrert over at saken dermed ikke ville ende med det første. Senere samme dag møtte jeg den ”skadelidende” beboeren i gangen, han var sur og synes ikke de ansatte tok han på alvor. Beboeren hadde hatt forventninger til de ansattes myndighet til å gripe inn i denne situasjonen. De ansatte på sin side oppfattet det som viktig at de her holdt litt distanse for å unngå særbehandling ettersom de ikke visste hvem som hadde rett.

De ansattes distanse kan belyses ved å trekke inn Fladstad teori om ”defensiv arbeidsstil”. Hun påpeker at mottaksansatte bruker likebehandling som unnskyldning for å trekke seg inn på kontorene, og mener at dette virker mot sin hensikt i form av mistillit både blant beboere og ansatte (Fladstad 1994: 148). Men som vi så ovenfor synes de ansatte noen ganger det var nødvendig å trekke seg tilbake. Er det mulig at distanse etter hvert blir en ubevisst strategi de ansatte velger? Flere ansatte i begge personalgruppene sa tilbaketrekning ble viktig for å ”overleve” i jobben. De sa de hadde sett flere som tok for mange skjebner innover seg, og dermed ikke holdt ut lengre enn fem år i mottaksverden. Noen var også selvkritiske og lurte på om de hadde jobbet for lenge på mottaket ettersom det begynte å bli lettere å sitte på kontoret og si nei til beboerne, på tross av at de egentlig mente beboerne skulle være i hovedfokus. Selv om slike tanker ble luftet under intervjuer, var begge personalgruppene enig om å sette grenser for beboerne i form av møteavtaler til bestemte tidspunkt. På Solhaugen mottak resulterte dette i at noen beboere stadig var oppgitte og følte de aldri fikk hjelp av de ansatte. En dag var Janus og kameratene innom resepsjonen for den daglige kaffekoppen. Janus ville snakke med Geir om saken hans, som han ønsket at NOAS<sup>17</sup> skulle ta seg av.

---

17 Norsk Organisasjon for Asylsøkere (NOAS) har som formål å ivareta asylsøkeres interesser i Norge. NOAS bistår gjerne asylsøkere juridisk. [Http://www.noas.no](http://www.noas.no)

Janus: *Geir, jeg må snakke med deg. Du må ringe NOAS!*

Geir reiste seg fra kontorpulten og gikk inn i resepsjonsrommet: *Jeg har ikke tid nå, Janus. Vi må lage en avtale, og så kan du komme til den tiden og snakke med meg. Du kom jo ikke i går, sånn som vi hadde avtalt.*

Janus: *Jeg hadde ikke tid da.*

Geir: *Nei, men jeg har ikke tid nå. Jeg er midt oppe i noe. Du kan komme om 10 minutter.*

Geir sitt svar ble møtt med latter av Janus' kameratgjeng, og en av dem sa: ”Om ti minutter er Janus opptatt”. Geir gikk tilbake til kontorpulten sin, mens kameratgjengen ble stående. Janus kikket ned i bakken og utbrøt i en demonstrativ tone: ”Geir er alltid opptatt, men jeg tror han sitter og spiller kabal.” Utsagnet ble møtt av latterbrøl og nikkende fjes hos kameratgjengen. Geir hørte ikke dette, men fortalte etterpå at han var oppgitt over Janus forventninger til de ansatte. Geir tolket Janus' uttalelser som at han mente at Geir skulle slippe det han hadde i hendene for å gjøre det han ba om. ”I dag sa jeg nei helt bevisst, selv om jeg visste de ville bli sinte. De trodde sikkert jeg bare satt og surfet på PC-en. Men det er slik det fungerer ute i det norske samfunnet; der må man vente på tur.”

I eksempelet ovenfor opplevde Geir at Janus ikke forstod at de mottaksansatte hadde andre arbeidsoppgaver enn de beboerrettede. I denne situasjonen møtte Geir Janus i resepsjonen, noe som var normalt både ved Solhaugen og Granhøyden mottak. I det neste underkapittelet ønsker jeg å se nærmere på resepsjonens funksjon for de mottaksansattes utførelse av veilederrollen.

### ***Resepsjonen - en egnet møteplass?***

Resepsjonen utgjorde hovedarenaen for møter mellom mottaksansatte og beboere både ved Granhøyden og Solhaugen mottak. Det var her beboerne kom for å snakke med de ansatte og hente posten sin. På Solhaugen mottak bodde en del av beboerne i samme bygning som resepsjonen og kontorene lå. Beboerne som kom til resepsjonen skulle hovedsakelig se om de hadde mottatt post, men mange var innom for å si hei til de ansatte eller drikke en kopp kaffe sammen med andre beboere. Beboerne som hadde vært lenge ved mottaket ble ofte hengende ved tekjøkkenet, mens de nye beboerne passet på å stå på utsiden av skranken. De ansatte omtalte resepsjonsordningen som en ”åpen dør-policy” hvor beboerne kunne komme og gå

når det passet dem. Alle i personalgruppen var enig i at ordningen var god fordi den dempet skillet mellom ansatte og beboere. Allikevel var det travle perioder med mye trafikk inn og ut på kontorene, hvor flere av de ansatte opplevde at hele dagen gikk med til småsnakking fra kontorstolen. Silje som satt midt mellom kontorene og resepsjonen opplevde trafikken som noe forstyrrende de dagene hun hadde mye papirarbeid som måtte gjøres. Stadig var det en beboer som ropte på henne fra resepsjonen, og ville veksle noen ord. Silje sa hun opplevde den åpne døren som en fin måte for å få bedre kjennskap til beboerne, noe som gjorde andre arbeidsoppgaver enklere. Blant annet fikk hun oversikt over hvem som bodde på mottaket, og det ble lettere å vite hvem som hadde det mindre bra og slet med sykdommer. Slik informasjon var viktig når de ansatte tok skjønsmessige vurderinger i forhold til oppmøte på informasjonsprogram, vasking og ikke minst kartlegging av interesser, behov og ønsker for framtiden. Silje opplevde at man personlig måtte finne en balanse mellom hvor tilgjengelig man ønsket å være gjennom en åpen dør-policy, da det var ulemper med løsningen: ”Ulempen er jo at man ikke får gjort noe. Det er fint å se beboerne hele tiden, men når man har noe man skal få gjort så blir de den største kilden til frustrasjon.”

Granhøyden mottak var desentralisert og resepsjonen lå sammen med kontorene et stykke unna beboernes boliger. Resepsjonen ble derfor en spesielt viktig møteplass for beboere og ansatte. Resepsjonen var et stort åpent rom hvor det var en sofagruppe og tre datamaskiner beboerne kunne benytte seg av. Resepsjonsskranken skilte rommet fra gangen med kontorene til de ansatte. Skranken fungerte dermed som en praktisk løsning for utdeling av den daglige posten, men også som en sikkerhetsløsning i forbindelse med basisutbetalingen hvor det ble oppbevart relativt store totale summer bak skranken. De ansatte var likevel ikke overbevist om skrankens funksjonsevne i det daglige. En dag var Arne og Rolf ute i byggefeltet og holdt dugnad sammen med beboerne. Dugnaden viste seg å være et populært tiltak og flere beboere kom ut og hjalp til, men alle ville jobbe i nærheten av Arne eller Rolf. Beboerne lo og pratet, og Arne og Rolf ble invitert på kaffe hos flere, og noen steder fikk de også mat. Tre timer etter dugnadstarten begynte de ansatte som var igjen på kontoret å etterlyse Arne og Rolf. Det var mange beboere som dukket opp i resepsjonen og telefonen ringte i ett, i tillegg til at de ansatte var opptatt med informasjonsmøte og førstesamtaler. Til slutt måtte Inger ringe til Rolf og høre om de kom tilbake til kontoret snart så de kunne hjelpe til i resepsjonen. Arne og Rolf

kom til kontoret en stund etterpå og fortalte oppglødd om entusiasmen blant beboerne, og hvor mange som hadde invitert de inn til en prat. I etterkant av denne dugnaden begynte flere av de ansatte å snakke om det de opplevde som ønsker blant beboerne om å møte de ansatte utenfor kontorveggene. Arne snakket flere ganger om beboere som lurte på om han kunne komme hjem til de og reparere dører eller skap, men når han kom dit var det sjeldent noe å reparere. Han opplevde at hovedoppgaven hans flere ganger ble å være en samtalepartner og å sette seg ned med en kopp kaffe, og flere i personalgruppen hadde lignende historier.

De ansatte trakk paralleller mellom beboernes ønsker om mer kontakt og den fysiske utformingen av resepsjonen som møteplass. Flere mente selve resepsjonsskranken dannet et fysisk skille mellom beboerne med *spørsmålene* foran resepsjonsskranken og de ansatte med *svarene* bak resepsjonsskranken. I en slik situasjon satt personalet med makten til å definere situasjonen. Samhandlingen blir slik lagt opp til å fungere på de ansattes premisser ved at beboerne må stille seg i kø og henvende seg i resepsjonen. Knudsen skriver at samhandlingen mellom flyktninger og hjelpeapparatet bærer preg av å være en minoritetssituasjon (Knudsen 1986: 115). Han understreker at de ansatte er de sterke og flyktningene de svake når det gjelder hvem som kan bruke sin kulturelle kompetanse som en del av samhandlingen, og at dette virker inn på forholdet mellom partene. Knudsens tanker er tuftet på Reidar Grønhaugs teori om minoritet-majoritetsforholdet mellom fremmedarbeider og nordmann. Nordmannen og fremmedarbeideren stiller med ulik kulturell kompetanse som fører til vanskelige kommunikasjonsforhold. Grønhaug påpeker at dette oftest fører til at nordmannen tar kontroll for å gjøre kommunikasjonen meningsfull, og går dermed seirende ut av situasjonen fordi han gjennom støtte for sin regelbruk både kan få økonomisk, sosial og politisk innflytelse (Grønhaug 1979: 173). Grønhaug understreker at det ikke er individene sin skyld at den som representerer majoriteten tar kontroll over situasjonen, men at dette er utslag av en mer generell sosial drivkraft for å gjøre kommunikasjonen meningsfull (ibid.: 174). Ut i fra Grønhaugs teori kan vi tolke de mottaksansattes kontroll i resepsjonen som et eksempel på en ”vanlig” samhandlingssituasjon i inter-etniske relasjoner. Det at de ansatte uttrykte et behov for å komme mer på nivå med beboerne gjennom å ha et mer nøytralt møtepunkt, mener jeg kan tolkes som et behov for å bygge ned maktsituasjonen.



Flere av de ansatte på Granhøyden brukte argumenter om resepsjonsskrankens formaliserende effekt for å begrunne ønsker om mer utadrettet beboerarbeid. Slike ønsker kom fram gjennom hjertesukk på morgenmøter og i mer uformelle samtaler. Det var ikke bare beboernes behov for å møte de ansatte utenfor kontoret som trigget ønskene, men også en generell opplevelse om en direkte kontakt med beboerne var meningsfylt og motiverende for videre arbeid. Else sa hun egentlig trivdes best som feltarbeider. Hun fortalte om aktivitetshuset mottaket hadde tilgang til tidligere, som måtte avvikles på grunn av manglende økonomiske midler. Else opplevde at følgene av dette var at kontakten med beboerne var blitt dårligere. I tillegg sa hun at mengden kontorarbeid var demotiverende for de ansatte. Inger fortalte meg at hun opplevde jobben som meningsfull de gangene hun så beboerne var fornøyde, og at dette som regel skjedde de gangene hun hadde anledning til å ta de med inn på kontoret for en samtale eller når hun var ute i boligfeltet. Med Goffmans termer vil jeg si at situasjonsdefinisjonen forandret seg når de ansatte møtte beboerne på arenaer utenfor kontoret. Som da Rolf og Arne ble invitert hjem til beboerne under dugnaden i byggefeltet, eller minnene Else hadde fra aktivitetshuset. Berit Viken skriver om helsesøstres lignende opplevelser omkring arenaer for møter med innvandrere<sup>18</sup> (1998). Viken hevder kontekst er viktig for kommunikasjonsgrunnlaget for partene, og skriver om forskjeller mellom møter på helsestasjonen og under hjemmebesøk. Gjennom egne erfaringer skriver Viken at ved å være gjest i innvandrernes hjem ble maktfordelingen jevnere ved at innvandlerne kunne tilby en kopp te, og ikke bare være passive tilhørere (1998). Beskrivelsene bærer preg av de samme erfaringene Rolf og Arne fortalte om. Maktforholdet i slike situasjoner kan belyses ved hjelp av Pierre Bourdieus teori. Bourdieu skriver at makt ikke nødvendigvis er begrenset til materiell kontroll eller fysisk voldsbruk, men at det også ligger makt i det å kunne definere og klassifisere. Makt forstås av Bourdieu som innvevd i relasjonen mellom to parter ut i fra deres omgivelser, og også som et produkt av samhandlingen (Bourdieu 1996). Makt blir slik tuftet på menneskers symbolske kapital og derfor en del av menneskers klassifikasjoner. Symbolsk kapital er verdier som er anerkjent i den spesielle gruppen, og kan for eksempel være kulturell kunnskap (Bourdieu 1996: 137). Med utgangspunkt i denne teorien hadde de mottaksansatte større kulturell kapital enn beboerne når det gjaldt ”det norske”, men når Rolf ble invitert inn på en matbit hos noen av beboerne, hadde de også noe å tilby han og partene stilte på likere linje (Bourdieu 1996). Med en jevnere maktbalanse kan det tenkes at

---

18 Viken bruker innvandrere om alle med utenlandsk bakgrunn; arbeidsmigranter, flyktninger eller asylsøkere (1998).

kommunikasjonsgrunnlaget ville bedres mellom beboerne og de mottaksansatte, og at veilederrollen ville virke mer givende for de ansatte.

### **Avrundning**

Tidligere studier skriver om de ansatte som ”hjelpere” i et system (Knudsen 1986, Solheim 1990). I dag retter UDI fokuset mot at mottaksansatte skal være veiledere og tilretteleggere, men gjennom feltarbeidet ble det klart at mange ansatte opplevde at beboerne fremdeles trang hjelp til enkelte formål. UDI var klare på at de ikke ønsket at mottaksansatte skulle være hjelpere, men åpnet allikevel for at enkelte oppgaver krever mer tilrettelegging enn andre. I tillegg til UDIs bestemmelser måtte de ansatte ta hensyn til de beboernes problemstillinger, tiden personalgruppen hadde tilgjengelig og de fysiske omgivelsene. Som nevnt i kapittel fem måtte de ansatte benytte sitt eget skjønn for å finne løsninger i hverdagen. Disse faktorene påvirket de ansattes handlinger, og kan derfor betraktes som determinanter (Barth 1994).

De ansattes handlinger bar preg av deres oppfatning av hva veilederrollen innebar. Gjennom mine intervjuer med de ansatte på Solhaugen og Granhøyden kom det fram at de definerte ”hjelp” som det de gjorde når de utførte oppgaver på vegne av beboerne, framfor å veilede dem til å gjøre oppgaver på egen hånd. Tidligere i kapittelet så vi at blant annet Geir var opptatt av å være konsekvent i sin veilederrolle, men i samhandling med beboerne ble det vanskelig å si nei til mer hjelpelignende oppgaver. De ansattes handlinger gav dem feedback på at tiden ikke strakk til for å løse alle arbeidsoppgavene på en måte som opprettholdt det nødvendige tillitsforholdet til beboerne. Ingen i personalet ville bli oppfattet som enten kontrollører eller hjelpere, og for å bevare beboernes tillit var de derfor på vakt mot å påta seg kontrolloppgaver for UDI. De ansatte slet også med å få tid til å følge opp administrative oppgaver og beboernes henvendelser, noe som førte til at flere beboere fortalte at de følte seg usynlige og bare som en del av en gruppe.

Problemene som oppsto i kjølevannet av tidsmangelen ble av mottaksansatte betraktet som deres egne problemer, selv om de mente UDI og driftsoperatøren la for sterkt press på økonomien. For meg ser det ut til at UDIs sterke fokus på veilederrollen ikke løste tidligere problemer, men heller skjøv ansvaret for problemene over på de mottaksansatte. På denne måten ble beboernes hjelpebehov betraktet som en reaksjon på de ansattes arbeid. Prinsippene

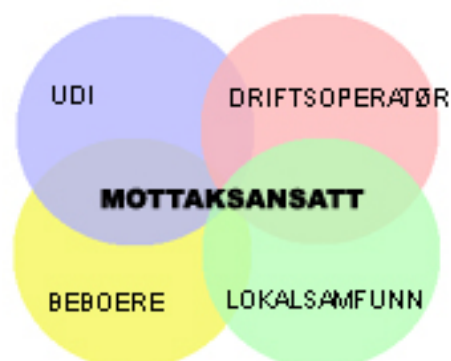
om likebehandling og grensesetting hindret ikke beboerne i å forvente mer av de ansatte. Det kan derfor tenkes at de ansatte strakk seg lengre, fordi systemet forventet at løsningene lå i de ansattes håndtering av arbeidet. Slike erfaringer kan tenkes å bidra til en usikkerhet blant de ansatte omkring hva deres veilederrolle egentlig innebærer, samtidig som beboerkontakt betraktes som viktig for motivasjonen til videre arbeid. Flertallet av de ansatte fortalte at de ønsket en bedre kontakt med beboerne, noe resepsjonens fysiske utforming hindret. Disse tilbakemeldingene mener jeg førte til følgende verdiprioritering: De mottaksansatte strakk seg ofte lenger enn det UDI krevde av veilederrollen. Veilederrollens innhold ble utfordret og tilpasset under de ansattes samhandling med beboerne. De ansatte måtte ta hensyn til UDIs styringsdokumenter og driftsoperatørens økonomi, men gjennom ansikt-til-ansikt kontakt med beboerne var det vanskelig å ikke yte ekstra. Barth skriver om hvordan handlinger som gir mest utbytte, alltid velges av aktører (1994: 33). I denne situasjonen kan dette stemme. De mottaksansatte møter beboerne hver dag og er avhengige av et godt tillitsforhold til dem, de ansatte er også avhengige av å følge UDIs regler for å bevare jobben. Altså lønner det seg for mottaksansatte å yte ekstra, slik at alle parter blir fornøyde.

Berg og Lauritsen skriver at tendensen de så, var at mottaksansattes engasjement, fleksibilitet og empati gikk langt utover det en kan forvente av arbeidstakere og at de virkelig brydde seg om beboerne (1999: 73). Dette er også hovedinntrykket jeg sitter igjen med etter feltarbeid ved to ulike asylmottak. En beboer bekreftet dette da jeg møtte han på butikken en ettermiddag. Han fortalte at han synes det virket veldig vanskelig å arbeide ved mottaket og at han beundret noen av de som arbeidet der: "They deal with all these different people and see a lot of the problems of the world everyday without losing hope". Spørsmålet er om de ansattes evner til å strekke seg lengre fører til at systemet forventer mer, for mindre, som Lipsky påpeker kan det gå ut over de ansattes motivasjon og ikke minst beboerne (1980).

## VII: Mellom barken og veden?

---

De mottaksansatte befinner seg i en arbeidssituasjon hvor de må svare til forventninger fra ulike hold. I de gjennomgående kapitlene har jeg forsøkt å vise at forventningene de ansatte møter fra lokalsamfunnet, UDI, driftsoperatør og beboere innebærer en uklarhet omkring hva mottaket skal være. Flere instanser i lokalsamfunnet forventet at mottaket skulle være en institusjon som tok seg av beboerne på døgnbasis, mens UDI mente de ansatte ikke skulle hjelpe men veilede. Gjennom konkurranseutsettingen av mottaksdriften betaler UDI et visst beløp til driftsoperatøren for driften av mottaket, og driftsoperatøren avgjør bemanningskapasiteten ut i fra UDIs minstestandarder. Beboerne på sin side forventet at de ansatte kunne svare på deres spørsmål, og var av og til usikre på forbindelsen mellom mottaket og direktoratet. I dette kapitlet ønsker jeg å ta utgangspunkt i UDIs tilsynsvirksomhet. Tilsynet er UDIs metode for å kontrollere at den tjenesten de kjøper fungerer i samsvar med styringsdokumentenes retningsgivende innhold. Tilsynsmøtene er også den ene gangen i året driftsoperatøren, representanter for UDI og mottaksansatte er samlet på mottaket. I forkant av møtet har lokalsamfunnet og beboerne hatt anledning til skriftlig å meddele UDI sine betraktninger rundt mottaksdriften. Vi kan derfor si at tilsynsmøtet blir en arena hvor krysspreset kommer til uttrykk. Tilsynsmøtene på Solhaugen og Granhøyden mottak vil derfor benyttes som to case for å belyse hvordan krysspreset kommer til uttrykk. Mot slutten av kapitlet trekker jeg tråder mellom tidligere poeng i oppgaven for avslutningsvis å skape et mer sammensatt bilde av bakgrunnen for krysspreset, og hvordan mottaksansatte befinner seg mellom barken og veden.



Figur 7: Sirklene illustrerer de ulike forventningene som til sammen skaper et krysspreset for de mottaksansatte.

## **Tilsynsvirksomhet**

Tilsynet defineres av UDI som en prosess bestående av en helhetlig gjennomgang av mottaksdriften og kontrollering av styringsdokumentene (Kvalitetsarbeid 2004: 5). Prosessen kulminerer i et tilsynsmøte hvor representanter for UDIs regionkontor (tilsynsenheten), driftsoperatør og alle mottakets ansatte treffes på mottaket til et avtalt møte. Tilsyn kan også være uanmeldte og mottakene skal da være behjelpelige med det UDI måtte kreve av opplysninger. Tilsynet skal sikre at mottakene drives innenfor det UDI har fastlagt som akseptabelt. Det som derfor kontrolleres er driftsoperatørens måte å drive mottak på (Driftsreglementen 2006 § 4.1.3). Men det meste av ansvaret for mottaksdriften er delegert til de som arbeider ved mottakene, og det er resultatene av deres arbeid som kontrolleres. I Kravspesifikasjonen stilles det en rekke krav til mottaket i forbindelse med tilsynet. Mottaksansatte skal sikre at UDI får de data de trenger i forkant av tilsynet gjennom skriftlige dokumenter og andre forberedelser (Kravspesifikasjonen 2006 § 2.2). I etterkant av tilsynet skriver UDI en tilsynsrapport som offentliggjøres. Dette er en tilbakemelding til driftsoperatør og mottaket om hvilke vurderinger tilsynsenheten har gjort av mottaksdriften og eventuelle pålegg mottaket må utbedre innen gitte frister. Men tilsynet skal ikke bare være en sanksjonsinstans, det skal også være en arena for veiledning, hvor UDI bidrar med sin kunnskap slik at normene for mottaksdriften kan oppfylles (Kvalitetsarbeid 2004: 6).

### **Tilsyn ved Solhaugen mottak**

I forkant av tilsynet ved Solhaugen hadde de ansatte fått et brev fra regionkontoret hvor det sto at tilsynsmøtet ville bestå av en todelt dag med både økonomisk-administrativt tilsyn og faglig tilsyn. En dag under lunsjen diskuterte de ansatte hvilke forventninger de hadde til tilsynet. Noen fortalte at dette møtet tidligere hadde vært dialogpreget og håpet at de kunne benytte muligheten til å fortelle UDI-representantene om hva som ikke fungerte. Andre synes ikke å ha opplevd tidligere tilsyn som dialogpreget, og hadde ingen tro på at UDI ville bruke tid på temaer de som mottaksansatte brakte på banen. Asbjørn ønsket sterkt å diskutere problematikken omkring det ene satsningsområdet dette året. Han opplevde at returfokuset var vanskelig og ga lite resultater, noe kollegaene hans var enig i. De opplevde at beboerne oppfattet retur som noe grunnleggende negativt, samtidig som det kolliderte med deres andre hovedoppgave: å integrere beboerne (Driftsreglementet 2006 § 2.3). Allikevel var det ikke

enighet blant personalgruppen om å ta dilemmaet opp med UDI, i frykt for at dette skulle så tvil i de mottaksansattes arbeidsinnsats. Dagene fram til tilsynsmøte ble brukt til opprydning. De ansatte plukket søppel og plantet blomster ute. Inne fikk barnebasen en ansiktsløftning som lenge hadde vært planlagt; leker ble sortert i nye hyller og hele rommet ble vasket og skrubbet. To ansatte var også igjen etter ordinær arbeidstid for å se gjennom plandokumenter. På denne måten skapte personalgruppen den fasaden de ønsket tilsynskomiteen fra UDI skulle møte (Goffman 1992).

Klokken kvart på ni på tilsynsdagen var driftsoperatøren på plass, mens tre representanter fra UDI kom rett før møtet skulle begynne. Alle stimlet inn i resepsjonen før UDI-representantene bestemte at ikke alle mottaksansatte skulle være med på det økonomisk-administrative tilsynet og at møtet kunne holdes på lunsjrommet. De tre UDI-representantene satt på den ene enden av bordet, mens de ansatte satt nedover langsiden. De ansatte så spente ut og satt med forsiktede smil om munnen. Driftsoperatøren satt alvorlig sammen med de ansatte med en bunke papirer på bordet framfor seg. Representantene fra UDI var tre kvinner som de mottaksansatte karakteriserte som hyggelige personer. Den ene kvinnen sa hun hadde hovedansvaret og førte ordet gjennom hele tilsynet, den andre kvinnen skulle føre protokoll fra møtet og satt og tastet på en bærbar datamaskin, mens den siste kvinnen arbeidet med økonomi innenfor UDI.

Gjennom den første delen av tilsynet gikk UDI-representanten gjennom protokollen de hadde laget på forhånd over mottaksdriften ved Solhaugen. De ansatte svarte på spørsmålene som ble stilt, og innimellom utdypet driftsoperatøren de ansattes svar. Etter en stund var UDI-representanten framme ved beleggskontrollen. Hun fortalte at de tidligere plukket ut ti navn som de fysisk oppsøkte, men nå hadde de lempet litt på kravene og ville kun ta dette muntlig. UDI-representanten spurte hvor ti tilfeldig valgte beboere bodde, og om de normalt var tilstede på mottaket. Det var ingen problemer med svarene de ansatte kom med, men likevel spurte Geir om hva UDI egentlig la i begrepet boplikt. Han lurte på om det var meningen at de skulle sjekke om beboerne sov i sengen sin om natten, eller om kontrollen av pliktene som

vasking, posthenting og oppmøte på informasjonsprogram var tilstrekkelig. UDI-representantene kikket på hverandre, før førstedamen mente Geir hadde rett i at dette var vanskelig, spesielt siden mottaket lå i nærheten av byen hvor mange hadde familie. Poenget var at folk ikke skulle utnytte systemet. De ansatte nikkete. UDI-representanten spurte hvordan de ansatte ville reagert dersom hun allikevel ønsket gå rundt og banke på dørene, hvorpå Abraham spontant svarte at han hadde bil og kunne kjøre de rundt. UDI-representantene smilte til hverandre og gikk videre i protokollen. De var innom temaer som sikker bevaring av personopplysninger, fokus på helse, miljø og sikkerhet og mappekontroll. Under sistnevnte tema ba UDI om å få ti utvalgte beboermapper som de gikk nøye gjennom og sjekket om alt innholdet var oppdatert og som det skulle. De tre ansatte som var tilstede satt på kanten av stolen og fulgte nøye med på de tre UDI-representantene som hadde fordelt mappene mellom seg. Hvis det var noe UDI-representantene stusset ved, forklarte de mottaksansatte straks hvorfor det var gjort slik.

Etter to timer med økonomisk-administrativt tilsyn var lunsj neste post på programmet. Nede i barnebasen var et langbord dekket, blomster plassert i vaser, og store fat med påsmurte snitter sto på bordet. Under lunsjen satte representantene fra UDI seg ved siden av hverandre, praten rundt bordet var livlig og samtaletemaene gikk utenfor selve tilsynet. Etter en stund var maten spist og kaffekoppene tømte. UDI-representanten som styrte tilsynet hevet stemmen og sa det var mange poster på det faglige tilsynet og at det var greit å komme i gang igjen. Hun fortalte først at UDI ønsket strømlinjeformede tilsyn for å få mest mulig like tilsynsrapporter, og presiserte at selv om det var spørsmål de ikke stilte, var det godt mulig de hadde undersøkt dette i forkant av selve tilsynsmøtet. Asbjørn rakk opp hånden og spurte om det var mulig å stille spørsmål underveis, noe UDI-damene nikkete bekræftende til. Asbjørn lurte på hva som var poenget med strømlinjeformete tilsyn; skulle UDI måle mottakene opp mot hverandre? UDI-representanten forsøkte å forklare at UDI ønsket å finne igjen en basis ved alle mottak, men at de forsto at noe alltid ville være annerledes og at tilsynsvirksomheten var viktig for å få et helhetlig bilde. Svaret hennes engasjerte driftsoperatøren til å komme med spørsmål om UDI rangerte mottakene etter en slags poengskala, noe UDI-representanten svarte negativt på.

Asbjørn kremtet og sa han opplevde at mottakene ble rangert ut i fra standarder og at lokale forhold ikke ble tatt i betraktning. UDI-representanten svarte at målsettingen var innholdet i Kravspesifikasjonen som var lik for alle mottak, men at de selvfølgelig tok hensyn til lokale forhold. Driftsoperatøren forklarte at han var opptatt av dette på grunn av konkurranseutsettingen av mottaksdriften hvor økonomien var svært viktig. UDI-representanten forklarte så at kvaliteten på mottakene var viktige i en nedleggingsperiode: ”For å si det sånn så hadde vi 22 mottak i vår region for en del år tilbake. Nå er det i underkant av ti mottak. Vi la ikke ned de med best kvalitet. Men nå må vi gå videre til neste punkt...”

Videre i tilsynet gikk de gjennom bemerkningene mottaket hadde fått på fjorårets tilsyn, hvor de ansatte fikk anledning til å forklare hvordan og hvorfor de løste arbeidsoppgaver som de gjorde. De mottaksansatte fikk spørsmål om hvordan de ville handlet i tenkte situasjoner og mer konkrete spørsmål innenfor satsningsområdene; barn og unge, HMS<sup>19</sup> og retur. UDI-representanten fortalte at innenfor regionen var det 66 som søkte om frivillig retur<sup>20</sup> året i forveien, mens 32 hadde fått reise. Fra Solhaugen mottak var det kun to som hadde søkt, og en som hadde reist hjem. På spørsmål om hvordan mottaket vektla satsningsområdet fortalte Silje at de hadde valgt å fokusere på retur i informasjonsprogrammet hvor blant annet IOM<sup>21</sup> hadde vært på besøk, de hadde også hatt et åpent kveldsmøter for å spre informasjon om hjemlandet og de la opp til individuelle samtaler med beboere som hadde fått avslag på asylsøknaden. Hun fortalte at de ansatte ønsket å sette seg inn i dagens situasjon i landene beboerne kom fra, slik at de hadde et grunnlag å gå ut i fra når de snakket med beboerne. Asbjørn brøt inn og sa personalgruppen synes returfokus var vanskelig å presentere for beboerne som så dette som et umulig alternativ. UDI-representantene kikket opp fra papirene sine. Driftsoperatøren kikket nervøst bort på Asbjørn, før Tone kremtet og sa at de gjorde så godt de kunne ved å ha et returfokus i de daglige samtalene. Asbjørn kikket ned i bordet, det var tydelig at han ønsket å si mer. UDI-representantene så på Tone og sa de måtte avbryte for å gå videre i tilsynet. Det virket ikke som de fanget opp Asbjørns signaler om vanskelighetene med returarbeidet.

---

19 HMS: Helse, miljø og sikkerhet. Satsningsområder 2007.

20 Frivillig retur betyr at personer med endelig avslag (eller avventende) søker til UDI, i samarbeid med IOM om hjelp til å tilrettelegge hjemreisen innen utreisefristen (udi.no 2).

21 IOM: Den internasjonale organisasjonen for migrasjon (IOM) er en mellomstatlig organisasjon som arbeider for å fremme medmenneskelige løsninger på utfordringer rundt migrasjon (iom.no).



De siste tjue minuttene av tilsynet var det anledning til å ta opp aktuelle problemstillinger. Tone sa hun opplevde at mottaket hadde et anstrengt samarbeid med helsesektoren i kommunen. Hun ytret ønske om at mottaket skulle ha en helsefaglig ansatt på mottaket som kunne jobbe med beboernes helsespørsmål og å bevisstgjøre andre instanser oppover i systemet, kanskje to dager i uken? UDI-representanten så på Tone over brillene på nesetippen og fortalte at søknadene fra Solhaugen om helseansvarlig var blitt avslått to ganger. UDI-representanten mente at mottaket måtte stå på og spørre helsesjefen i kommunen om hvem sitt ansvar de syke asylsøkerne var og sa: ”Det er bydelen sitt ansvar, akkurat som de er ansvarlig for syke nordmenn.” Tone kikket UDI-representanten i øynene og forklarte at helsepersonalet de var i kontakt med ikke kjente til sitt ansvarsområde, noe som gjorde det ekstra vanskelig for asylsøkere som befant seg i en sårbar situasjon og ikke kunne si fra selv: ”Jeg ser beboere som blir sykere og sykere. Alle instansene jeg møter; sykehus, leger og sykepleiere, blir overrasket over at vi ikke har noen helseansvarlig person ved mottaket!” Driftsoperatøren nikkete bekræftende og sa at han også opplevde at folk trodde mottaket var en institusjon. UDI-representanten skrev ned det som ble sagt og sa de forstod det skapte problemer når sektormyndigheter ikke var sitt ansvar bevisst. Etter denne diskusjonen sa UDI-representantene at det var på tide å avslutte, men at de ønsket tilbakemeldinger på hvordan tilsynet hadde vært. Noen av de ansatte sa de var fornøyde med dialogen med UDI, noe driftsoperatøren sa seg enig i. Asbjørn sa han synes tilsynet burde hatt mer tid til å diskutere de store linjene, så det kunne bli en arena for kompetanseutvikling.

## **Tilsyn ved Granhøyden mottak**

På Granhøyden mottak var det meldte tilsynet et samtaleemne flere uker i forveien. Flere av de ansatte fortalte meg at de var oppgitt over at tilsynet var metoden UDI benyttet for å kvalitetskontrollere mottaket og syntes det ble for statisk. ”UDI burde heller komme uanmeldt og se hvordan virkeligheten er, nå driver vi og rydder og finner fram de fancy plandokumentene fra permer og skuffer. Det er rett og slett tilsynsonani vi driver med!” sa Rolf oppgitt til meg et par uker før tilsynet. Han opplevde at flere ved mottaket oppførte seg som alt måtte være perfekt under tilsynet, og påpekte at poenget med tilsynet ikke burde være å skjule sine feil for UDI. Under et morgenmøte uken før tilsynet var de ansatte spente på

hvordan møtet skulle gå ettersom to av de ansatte var sykemeldte og hadde vært det en periode. Blant annet måtte de påta seg en av arbeidsoppgavene til de som var borte; nemlig å rydde i beboermappene. Dette ble gjenstand for en interessant diskusjon senere på dagen mellom Else som hadde jobbet ved mottaket i mange år og Inger som ikke hadde vært med på tilsyn tidligere.

*Else: Håper vi får litt riper i lakken og pes for at jeg ikke får tid til å gjøre det som egentlig er mine arbeidsoppgaver. Vi har fått bemerkninger av UDI tidligere at mottaket har litt lite bemanning og at dette er driftsoperatørens ansvar, det er litt ubehagelig.*

*Inger: Kan jeg si til UDI at jeg ikke har nok tid til å gjøre arbeidsoppgavene mine, og at jeg stadig blir liggende etter?*

*Else: Du kan si det, men da kan du få sparken! Men jeg skjønner hva du mener, spesielt nå som det er to sykemeldinger er det mange arbeidsoppgaver på oss som er igjen. Det er en uholdbar situasjon! Vi får ikke drevet med noe forebyggende arbeid!*

Samtalen ovenfor fant sted under en kaffepause hvor Inger, Else og jeg var alene på lunsjrommet. Det virket som Else betraktet tilsynet som et rent kontrollorgan, hvor UDI kontrollerte hvordan de ansatte utførte arbeidsoppgavene sine og ut i fra dette vurderte om tjenesten driftsoperatøren leverte var god nok. Hun ønsket at UDI skulle se at de ansatte ikke opplevde at arbeidsoppgavene ble tilfredsstillende utført, og at UDI kunne presisere dette for driftsoperatøren. Hennes skepsis mot at Inger skulle si dette rett ut grunnet i oppfatningen om at UDI dermed kunne se at de ansatte ikke klarte å utfylle arbeidsoppgavene sine. Dette ville bety at de ansatte sa at de ikke gjorde jobben sin foran arbeidsgiveren (driftsoperatøren), noe som kunne gjøre at de satte både seg selv og mottaket i dårlig lys ved at UDI konkluderte med at driftsoperatøren ikke leverte en god nok tjeneste. Betraktningen om at Inger kunne få sparken ble sagt i en tydelig humoristisk tone, men med en iboende frykt for at et dårlig tilsyn kunne få betydning i en nedleggingsperiode. I intervjuet med Else fortalte hun om et tidligere tilsyn hvor UDI hadde påpekt at mottaket ikke hadde barnebasetilbud til de yngste barna. Hun hadde da brukt lang tid på å forsvare mottakets egen løsning. Allikevel hadde mottaket fått en anmerkning for mangelen. Denne anmerkningen kom fordi UDI tidligere hadde pålagt driftsoperatøren å rette opp i mangelen, noe som ikke var gjort. Hun var tydelig irritert for at hun måtte svare for driftsoperatørens mangler: ”Så må jeg sitte her med hele personalgruppa, tre ansatte fra UDI og driftsoperatøren og forsvare noe sjefen [driftsoperatøren] vet at jeg er innmari irritert på... At han ikke kan få ut finger'n og leie et lokale, ikke sant?”

På den meldte tilsynsdagen ringte mottakets kontaktperson på UDI og fortalte at tilsynet ble utsatt til dagen etter. Personalgruppen var oppgitt over at de ikke hadde fått beskjed før, ettersom de hadde fortalt beboerne at mottaket ville være stengt. Klokken ni dagen etter kom to UDI-representanter inn resepsjonen; en mann og en dame. Han bar på en bærbar datamaskin, mens hun hadde en håndveske over skulderen. De hilste på alle ansatte og fikk hver sin kaffekopp før alle gikk inn på møterommet. Første delen av tilsynet skulle bestå av økonomisk-administrativt tilsyn. UDI-mannen startet med å påpeke at det var noen mangler i mappene, og kikket skrått bort på de ansatte på andre siden av bordet. Tordis kremtet og sa at den som var ansvarlig for å oppdatere mappene hadde vært sykemeldt en periode. Under resten av mappekontrollen satt de mottaksansatte rolig og lyttet til UDI-representantene, og kom bare med innspill når de ble spurt om noe, eller når UDI-representantene sa noe uriktig. Denne kommunikasjonsformen var tydelig i tråd med den tonen driftsoperatøren ønsket for å få til det han anså som et best mulig tilsyn. I kaffepausen tok driftsoperatøren meg til side og fortalte at en organisasjon ikke tålte mange avvik fordi dette ville veie tungt i en nedleggingsperiode, og fortsatte: ”Det virker kanskje greit og hyggelig der vi sitter, og når vi står her og drikker kaffe sammen, men det er alvorlig og får følger. Det er viktig å ta kritikken, og ikke starte noen diskusjon med UDI, da synes jeg det bare blir enda verre.” Driftsoperatørens uttalelser kan være en forklaring på Elses anbefalinger til Inger om å veie sine ord på tilsynet.

Under den faglige delen av tilsynet gikk UDI gjennom brev fra kommunen som karakteriserte forholdet til mottaket som spesielt godt og ryddig. De ansatte smilte til hverandre og driftsoperatøren nikket fornøyd til noen av de ansatte. Den ene UDI-representanten spurte om de kunne fortelle om arbeidet med barn og unge som var et av årets satsningsområder. Else fortalte om hvordan mottaket arbeidet med barn og unge og fortalte om den gode kontakten med samarbeidspartnere som barnevernet, ulike lag og foreninger og skolene. Etter en stund brøt UDI-mannen inn og spurte om de hadde foreldreveiledning på mottaket. Else smilte til UDI-representantene og sa hun ikke akkurat ville kalle det veiledning for foreldrene, da dette hørtes så oppdragende og forpliktende ut. UDI-mannen kikket alvorlig tilbake og sa at foreldreveiledning var et krav til mottakene. Driftsoperatøren lo nervøst. Else kikket rundt seg og sa med en mer usikker stemme at det *kunne* kalles for veiledning, og hun forklarte hvordan

hun snakket om foreldrerollen i førstesamtalen til barnefamiliene. Tordis fulgte opp og sa at Else hadde god kontakt med både barna og foreldrene. UDI-representantene nikket fornøyd og tastet på datamaskinen.

Flere av de ansatte var i etterkant mindre fornøyd med hele tilsynet, selv om det ikke ble notert noen avvik. Flere mente møtet ikke ga UDI noe ærlig bilde av mottaket ettersom de ikke fikk se hva de mottaksansatte egentlig gjorde og slet med. På denne måten fikk ikke mottaket innspill som kunne inspirere til videreutvikling. På grunn av Elses utspill i forkant av tilsynet hvor hun håpet å få ”riper i lakken” undret jeg meg over hennes reaksjon under selve møtet. UDI-mannen hadde tydelig truffet et av punktene i Elses arbeidsoppgaver som hun ønsket å arbeide mer med enn det hun fikk tid til, uten at hun forsøkte å forklare dette på selve møtet. I stedet forklarte Else hvordan hun jobbet, og vektla dermed de positive sidene.

### **Tilsyn = kontroll?**

Tilsynsmøtet viser en situasjon hvor UDI og driftsoperatøren stiller med forventninger til at mottaksdriften oppfyller gitte krav, og samtidig berører spørsmålene også de ansattes relasjoner til lokalsamfunnet og beboerne. De ansatte må balansere for å gjøre alle partene til lags. Under begge tilsynsmøtene ble skillet mellom UDI og driftsoperatørens forventninger tydelig; driftsoperatøren har en økonomisk rasjonell tankegang ved å legge press på mottaket om å klare mest mulig innenfor den bemanningen/budsjettet de har til rådighet, mens UDI ønsker et best mulig tilbud for minst mulig penger. Else ved Granhøyden var misfornøyd med presset fra driftsoperatøren i forkant av møtet, men hun holdt kritikken tilbake på selve tilsynsdagen. Jeg tolker dette som et tegn på at Else ikke ønsket å sette mottaket og seg selv i dårlig lys, ved å påpeke problemer. I lys av Goffmans dramaturgiske teori kan vi si at Else vil bevare fasaden og at tilsynsmøtet blir ”frontstage” for henne (Goffman 1992). Mens de mer negative uttalelsene i forkant av møtet fant sted ”backstage”, i kjente omgivelser blant kolleger. Dette kan betraktes som det Goffman kaller lagspill, hvor Elses uttalelser på tilsynet var ment for å verne om mottakets helhet (Goffman 1992: 72).

Tilsynet på Solhaugen kan forsterke tanken om at tilsynsmøtet finner sted frontstage. På Solhaugens tilsynsmøte avbrøt Tone Asbjørns forsøk på å fortelle UDI om mottakets problemer med returarbeidet. Det at de mottaksansatte ønsker å opprettholde sin fasade

ovenfor sin oppdragsgiver kan vi finne en parallell til i Vikes beskrivelser av sykepleieres meldinger om avvik (Vike 2004). Sykepleierne var tilbakeholdne med å melde fra om avvik fra den faglige standarden. De mente avvikene kunne vise ledelsen at de ikke utførte jobben sin, og dermed slå tilbake på dem selv (Vike 2004: 115). I likhet med sykepleierne ønsket de mottaksansatte å verne om arbeidsplassens renommé gjennom å underkommunisere vanskeligheter ved driften i møtet med UDI. Bekymringer om arbeidsplassens framtid kan være med å forklare hvorfor de ansatte opplevde tilsynet som en slags eksamen, hvor UDI kontrollerte mottaksdriften.

De ansatte fortalte at tilsynet opplevdes mer som en formalitet, enn en vurdering av det tilbudet de ga beboerne. De ansattes uttalelser støtter opp under Fladstads utspill om at resultatet av tilsynet er at "eksistensen av tilbud kontrolleres heller enn at faglig innhold vurderes" (Fladstad 1994: 127). Misnøyen i etterkant av tilsynet rommer nok også bekymringer om at vanskelighetene bare vil fortsette, ettersom de ansatte ikke opplever å ha arenaer hvor løsninger kan drøftes, og skape erfaringsutveksling og kunnskapsutvikling. I de ansattes tanker om at UDI skulle komme uanmeldt, tolker jeg det ligger et ønske om at UDI burde få et innblikk i den kompleksiteten mottaksansatte måtte forholde seg til. Som Abraham ved Solhaugen sa: "Vi burde kanskje laget en DVD til UDI fra hverdagen på mottaket, med tette doer og alt?" Han mente en film kanskje kunne gi et mer ærlig bilde av den kompleksiteten de ansatte opplevde. Denne kompleksiteten har jeg forsøkt å gi et bilde av i de tre forutgående kapitlene.

## ***Oppsummering***

Videre i dette kapittelet ønsker jeg å gi en oppsummerende fremstilling av hvordan kompleksiteten i mottakssystemet rommer ulike forventninger som skaper det jeg har valgt å kalle krysspress. Gjennom temaene "uforutsigbarhet", "makt og motivasjon" og "fleksibilitet som kunnskap" vil jeg trekke tråder mellom tidligere poeng, før jeg avslutter med en diskusjon rundt krysspresset.

## **Uforutsigbarhet**

De strukturelle rammene for mottaksdrift innebærer styringsdokumentenes vage formuleringer som krever tolkning og en konkurransesituasjon som setter økonomiske rammer for mottakene, i tillegg til de ulike forventningene som kommer fra lokalsamfunn og beboerne. Alle disse faktorene skaper en følelse av uforutsigbarhet for de mottaksansatte. Framtidsutsiktene for arbeidsplassen er uforutsigbare på grunn av en varierende asylsøkerstrøm og stor konkurranse. Samtidig som arbeidsoppgavene er uforutsigbare på grunn av ulike beboere, samarbeidspartners innsats og en bemanning som ikke alltid strekker til å gjøre alt på den måten de ansatte ønsker. Uforutsigbarheten fører til at de ansatte må prioritere blant de ulike oppgavene i løpet av arbeidsdagen.

Det virket som om flertallet av de ansatte på Solhaugen og Granhøyden mottak opplevde at deres individuelle innsats var viktig for at driftsoperatøren bevarte anbudet, og dermed sikret sin egen arbeidsplass. De mottaksansatte skulle sørge for å holde seg innenfor budsjettet. I følge noen av de ansatte lå problemet i selve anbudet som ikke rommet ressurser til alle de nødvendige arbeidsoppgavene UDI beordret mottakene. En slik situasjon kan igjen gi grunnlag for et potensielt misforhold mellom arbeidsgivers økonomiske muligheter, og de mottaksansattes ønskelige standarder. Ved å finne løsninger innenfor de tilgjengelige rammene, forsøker de ansatte å løse problemer som oppstår når gapet mellom UDIs målsettinger og driftsoperatørs ressursrammer blir for stort. De ansatte på mottakene prioriterer hvilke oppgaver som er viktigst, og dermed også hva som ikke er nødvendig, og blir på denne måten personlig ansvarlige for å utføre jobben sin på en måte de selv oppfatter som akseptabel. I likhet med andre førstelinjeansatte i den norske stat kan mottaksansatte betraktes som det Vike kaller ”prioriteringsagenter”, de overtar et ansvar som egentlig er politisk (Vike 2004: 167). Gjennom et slikt prioriteringsansvar blir det vanskelig for de mottaksansatte å oppfylle alle de ulike instansenes forventninger.

## **Makt og motivasjon**

UDI tar utgangspunkt i målsettingen: ”et mottak skal være et mest mulig normalt bosted, for mennesker i en unormal livssituasjon” (Driftsreglementet 2006 § 2). Med denne formuleringen definerer UDI hva mottakene skal være. I kapittel fire så vi at flere instanser forventet at mottaket skulle være en institusjon, noe som innebar en annen rolle enn den UDI

forventet av de mottaksansatte. Møtet med de ulike forventningene kompliserte de ansattes arbeid, ved at de befant seg i en uklar situasjonsdefinisjon (Goffman 1992). De ansatte slet med å etablere en forståelse blant sine samarbeidsinstanser for hva arbeidssituasjonen skulle innebære. Mye arbeidstid gikk derfor med til å rette opp i misforståelser, og forsøke å gjøre sektormyndighetene sitt ansvar bevisst. Flere av de ansatte var oppgitt over at dette tok tid fra deres egentlige arbeidsoppgaver. Tone tok derfor Solhaugens utfordringer med helsesektoren opp til diskusjon under tilsynet. Hun mente beboerne hadde større behov for helseoppfølging enn det UDI tok hensyn til. UDI avfeide diskusjonen med å slå fast at mottaket var nødt til å få helsesektoren til å gjøre jobben sin. Denne påstanden var helt i tråd med UDIs egen definisjon av mottaket, men representantene tok ikke hensyn til de ansattes erfaringer. Slike møter ser ut til å forsterke avstanden mellom UDI og mottakene.

UDI styrer mottaksdriften ut i fra deres definisjon om av hva mottaket er og ikke skal være, og har slik anledning til å fraskrive seg ansvaret for de problemer det enkelte mottak måtte få. UDI utøver makt gjennom sine definisjoner, og gir mottakene ansvaret for å oppfylle disse. Konkurransetsettingen presser situasjonen ytterligere, og de mottaksansatte tvinges til å prioritere blant arbeidsoppgavene sine. I en vurderingssituasjon bruker de ansatte eget skjønn og sitter derfor med makt som hovedsakelig kan ramme beboerne. Dette forholdet kan belyses gjennom Michel Foucaults maktteori. Foucault skriver om hvordan makt utspilles mellom mennesker, og at den slik sett er relasjonell (Foucault 1980). Foucault anser makten som sirkulær, ved at en som har makt i en situasjon, kan være undertrykt i en annen situasjon. De mottaksansattes maktposisjon er relasjonell; de opplever at UDI sitter med makt over mottakene, mens de ansatte har makt overfor beboerne. I følge Neumann rommer Foucaults teori også ideen om at subjektene som underligger makt er "frie" (Neumann 2004: 4). Dette kan illustreres gjennom de mottaksansattes muligheter til å velge egne løsninger, men på tross av dette er de bundet til å oppfylle UDIs krav og de opplever selv at deres innflytelse på fagutviklingen er liten, noe som påvirker motivasjonen for videre arbeid.

I kapittel fem nevnte jeg en misnøye omkring UDI i daglige samtaler blant mottaksansatte. Det var en gryende misnøye mot det presset de opplevde kom fra UDI. De to personalgruppene reflekterte imidlertid lite over deres potensielle maktforhold ovenfor beboerne, men fortalte at de bare utførte de oppgavene jobben førte med seg. Bourdieus teori

om makt inneholder tanker om at den symbolske makten, som for eksempel størst kunnskap om "det norske" gir, ikke oppfattes som makt (Krohn Hansen og Vike 2000 om Bourdieu). Dette er en del av tilsløringen av makt. Den symbolske makten er til en viss grad usynlig fordi den bare kan uttøves gjennom et samtykke fra de som blir utsatt for, eller selv er utøvere av den (Bourdieu 1996). Med et slikt perspektiv kan vi forstå at UDI er sentrum for den symbolske makten ved at de setter rammene for situasjonsdefinisjonen omkring hva mottaket skal være og hvilke oppgaver de ansatte skal utføre. De ansatte opplever dermed ikke at de utøver makt overfor beboerne, men at de utfører pålagte oppgaver.

Allikevel var det episoder under feltarbeidet som indikerte at de ansatte til en viss grad var bevisste maktforholdene: Misnøyen mot presset fra UDI, samt ønsket om andre møteplasser mellom beboere og ansatte (kapittel seks), kan betraktes som motstand mot de eksisterende situasjonsdefinisjonene. De ansatte ønsket at UDI skulle lytte mer til grasrota når de tok avgjørelser, og spesielt de ansatte på Granhøyden ønsket et aktivitetslokale hvor de kunne møte beboerne i en mer uformell setting. Begge ønskene kan ses som et uttrykk for behov om nedbygging av maktsituasjonene i mottakssystemet. Ønskene stemmer overens med de ansattes enstemmige svar når jeg spurte hver enkelt under intervjuene om hvor de hentet motivasjonen til videre arbeid, og alle svarte at den direkte kontakten med beboerne og variasjonen dette brakte med seg var det mest motiverende. Dette kan også tyde på at beboerne ved mottakene ikke var helt uten makt overfor de mottaksansatte. Som jeg har vært inne på tidligere oppfattet de ansatte det som viktig å opprettholde et godt tillitsforhold til beboerne, og de sa de derfor var misfornøyde med kontrolloppgavene de måtte utføre. Beboerne kunne velge å ikke samarbeide med de mottaksansatte, og dermed gjøre deres jobb vanskeligere. En slik begrenset form for beboermakt kan ses som en del av bakgrunnen for de ansattes ønsker om å opprette en god kontakt med beboerne. Ved å ha god beboerkontakt ble arbeidsoppgavene enklere å gjennomføre, noe som også virket motiverende for de ansatte.

### **Fleksibilitet som kunnskap**

UDI krever gjennom styringsdokumentene at de mottaksansatte både skal være tjenesteytere og veiledere. I tjenesteyterrollen vektlegges de ansattes evne til å jobbe i samsvar med UDIs administrative rutiner for god ressursutnyttelse (Kravspesifikasjonen 2006 § 2). Samtidig som de må rette seg etter driftsoperatørens økonomiske rammer. Tjenesteyterrollen fører med seg



en forventning til de ansatte om å være effektive og takle utfordringen med å finne løsninger på oppgaver innenfor de ressursene som finnes tilgjengelig. Veilederrollen legger opp til at de ansatte skal ha god kontakt med beboerne for at de skal ”bidra til at beboerne kan ivareta egen livssituasjon under mottaksoppholdet og til å skape en meningsfylt hverdag” (Driftsreglementet § 2.3). I tillegg må de ansatte håndtere den nevnte uforutsigbarheten ved arbeidssituasjonen.

UDI forventer altså at de ansatte på mottakene skal være *effektive*, samtidig som de skal etablere god *kontakt* med beboerne. I kapittel seks så vi at de ansatte opplevde håndteringen av begge disse verdiene som en utfordring. Tjenesteyterrollen og veilederrollen skaper oppgaver basert på verdier som kan være motstridende; være økonomisk effektive og samtidig møte enkeltmennesker på en god måte. Inspirert av Gregory Bateson kan vi si det oppstår en slags dobbeltbindingssituasjon hvor kommunikasjon foregår på flere plan samtidig, og innebærer motsigende meninger (Bateson 1972). En dobbeltbinding innebærer en motsigelse hvor en part får to motstridende beskjeder, men det er ikke en vanlig motsigelse fordi situasjonen ikke umiddelbart er synlig for de involverte (Bateson 1972: 207). De ansatte var klar over vanskelighetene med å få tid til å både oppfylle UDIs krav, og samtidig gi rom for beboernes behov. Jeg mener å se en forbindelse mellom disse utfordringene og rammeverket for mottaksdrift. Rammeverket skaper motstridende forventningene til at de mottaksansatte skal ha kontakt med beboerne og samtidig klare å være effektive innenfor de ressursrammene som er satt. Bateson brukte dobbeltbindingen som en forklaring på hvordan for eksempel schizofrenitilstander kunne oppstå (1979: 212). På mottakene mener jeg dobbeltbindingen i styringsdokumentene var hovedgrunnen til de ansattes opplevelse av de motstridende forventningene som frustrerende. Men et poeng er at flere av de ansatte ved Solhaugen og Granhøyden ikke mistet arbeidslysten eller ble ”schizofrene”, men fortsatt hadde arbeidslyst etter gjennomsnittelig tre år i mottaksbransjen. Else forklarte motivasjonen slik:

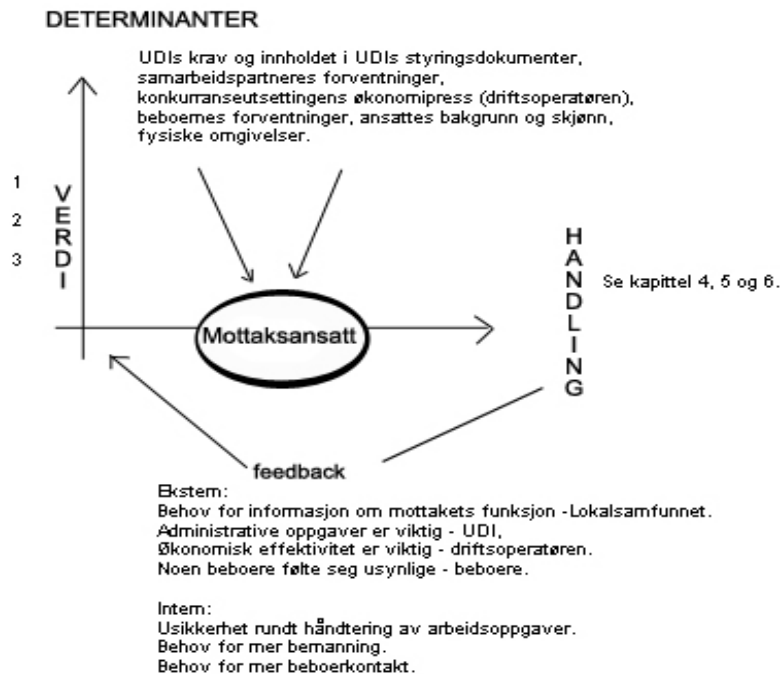
*Jeg er egentlig en feltarbeider og liker å være ute i stedet for å sitte her inne på kontoret, men det er noe fint med kombinasjonen. Du blir litt rar av å jobbe i mottak. Hverdagen blir prega av å måtte ta raske avgjørelser og kaste deg rundt. Det er en utfordring, men det er også dette som gjør jobben spennende (Else).*

Elses uttalelser viser, i likhet med det andre fortalte, at mestring av utfordringer var den største motivasjonsfaktoren. For å nå denne måtte de ansatte finne en balanse, og slik håndtere dobbeltbindingen. Vi kan si at de forventningene de mottaksansatte møter fra ulike hold skaper et gap mellom ressurser, som følge av UDI og driftsoperatørens økonomiske rammer, og opplevelsen av økt ansvar i form av stadig nye arbeidsoppgaver. Alle disse faktorene utgjør determinanter som påvirker de mottaksansattes handlinger. Å klare å være effektive og samtidig holde god kontakt med beboerne krever en fleksibilitet. Else beskrev evnen til å ”ta raske avgjørelser og kaste deg rundt” som det viktigste for en mottaksansatt. Fleksibilitet kan ses som et uttrykk for de ansattes evne til å vurdere og prioritere rekkefølgen for arbeidsoppgavene. De ansatte ved Solhaugen og Granhøyden hadde vanskeligheter med å språkliggjøre sitt vurderingsgrunnlag, og Abrahams magefølelse (kapittel fem) viser at kunnskapen er praksisnær og personlig. Ettersom flere av styringsdokumentenes formuleringer er vage, kreves også skjønnsmessige vurderinger. Spesielt i møtet med beboerne tyr de ansatte til moralvurderinger, som igjen skaper et personlig ansvar, i likhet med Tones erfaringer i forhold til syke beboere (kapittel fire). Kunnskapen omkring det å være fleksibel blir individuell ved at de ansatte må finne, og stole på, egne metoder. Denne fleksibiliteten kan derfor betraktes som taus kunnskap som gjennomsyrer arbeidet ved mottakene. Det er denne fleksibilitetskunnskapen jeg mener ikke integreres inn i systemet. På denne måten blir ikke krysspresset oppfattet som alvorlig av UDI, noe som kan forsterke avstanden mellom mottakene og UDI ved at de ansatte føler at utfordringene deres blir oversett og kunnskapen neglisjert. På grunn av en opplevd avstand til UDI innenfor emner som kunnskapsutvikling, ser det ut til at de mottaksansattes muligheter for feedback svekkes. I lys av Barths prosessuelle teori kan vi derfor si at de mottaksansattes muligheter for å bidra til endring og nye muligheter for handlingsvalg blir svak (Barth 1994). Det at de mottaksansatte impliserer de ikke har store påvirkningsmuligheter, fører igjen til at kunnskapen om håndteringen av fleksibiliteten forblir lokal og taus, noe som både kan bli et organisatorisk og ideologisk problem i mottakssystemet.

### **Krysspress**

Som en avslutning på oppgaven ønsker jeg å oppsummere de ansattes håndtering av de forventningene jeg har sett nærmere på i de foregående kapitlene gjennom Barths generative

modell.



Determinanter er de begrensninger, muligheter og verdier som påvirker aktørers handlingsvalg (Barth 1994: 35). Determinanter i de ansatte på Granhøyden og Solhaugens arbeidsdag kan sies å ha vært: UDIs krav gjennom styringsdokumentenes innhold, samarbeidspartneres forventninger (helsevesen, skolevesen, politi, andre kommunale instanser, foreninger og naboer), konkurranseutsettingens press gjennom driftsoperatøren, beboernes forventninger, tilgjengelig tid, fysiske omgivelser, de ansattes bakgrunn og skjønn. Alle disse faktorene preget de ansattes handlingsvalg i ulik grad, avhengig av hvem de samhandlet med. Handlingene ga de ansatte ulik feedback, både ekstern i form av ytre omgivelers tilbakemeldinger, og intern i form av egne erfaringer. Som illustrert ovenfor mottok de ansatte ekstern feedback på at informasjon var nødvendig, ettersom mange i lokalsamfunnet stadig kom med institusjonspregete forventninger. De ansatte oppfattet at UDI i størst grad vektla de administrative oppgavene, mens driftsoperatøren var streng på at økonomien skulle holdes på et stramt budsjett. De ansatte opplevde også at noen beboere følte seg usynlige og bare som del av språkgruppen "fransk". De ansattes egen opplevelse av

manglende bemanning og behov for mer beboerrettet kontakt kan ses som intern feedback. I tillegg følte flertallet at det manglet informasjon omkring håndtering av ulike arbeidsoppgaver. Denne feedbacken skaper ulike verdiprioriteringer for de ansatte. På bakgrunn av innholdet i kapittel fire, fem og seks, som tok for seg de ulike rollene til de mottaksansatte, vil jeg oppsummere de ansattes verdiprioriteringer. Disse verdiprioriteringene svarer også på underspørsmålene fra introduksjonskapittelet:

1. De mottaksansatte så det som viktig å informere lokalsamfunnet om mottakets funksjon. Både for beboernes skyld, men også for å lette på egen arbeidsmengde ved at de ulike samarbeidspartnerne ble sitt ansvar bevisst.
2. De mottaksansatte fylte gapet mellom UDIs krav og driftsoperatørens økonomiske rammer ved at de satte inn ekstra krefter. Slik evnet de å være fleksible, noe som kan anses som en taus kunnskap. Gjennom å være fleksible opplevde de mottaksansatte å gjøre sin egen arbeidsplass mer sikker i en nedbyggingsperiode.
3. De mottaksansatte strakk seg ofte lenger enn UDI krevde i veilederrollen, fordi nærkontakten med beboerne gjorde deres behov vanskeligere å se bort fra. Dette ekstra engasjementet tæret på de ansattes krefter ettersom det måtte gjøres på toppen av andre oppgaver, noe som førte til at grensesetting ble viktigere etter en tid som mottaksansatt.

De ulike forventningene jeg har forsøkt å belyse i kapittel fire, fem og seks, viser at de mottaksansatte, gjennom disse forventningene, utsettes for et krysspress. Verdiprioriteringene viser imidlertid at de ansatte utviklet egne strategier for å håndtere dette krysspresset. Spørsmålet er om et klarere fokus fra UDI sin side kunne forenklet de mottaksansattes roller som samarbeidspartner, tjenesteyter og veileder. Dette fokuset kunne rettes både mot bedre informasjon til resten av samfunnet omkring mottakets funksjon, minstekrav til driftsoperatørs bemanning ved mottakene og mer presise beskrivelser av innholdet i de mottaksansattes arbeidsoppgaver. På tross av et klarere fokus vil nok de ansattes posisjon fortsatt befinne seg mellom barken og veden.

## Epilog

---

*Ankomstene av asylsøkere til Norge fortsetter å øke. Etter flere år med nedgang i ankomstene og nedbygging av mottaksapparatet er det derfor behov for en kraftig oppbygging. Det er en utfordring både for UDI og kommune-Norge (udi.no 3).*

Sitatet ovenfor er hentet fra UDI sine nettsider. Situasjonen for asylmottakene i Norge har i 2008 forandret seg drastisk fra tiden jeg gjorde feltarbeid. Asylsøkerstrømmen har økt betraktelig, og UDI sliter i dag med å få kommuner til å åpne for mottaksdrift. Flere saker om vold blant beboere på mottak har skapt store presseoppslag, og negativiteten rundt asylmottak har blitt mer synlig i mediebildet. Dette skaper nye utfordringer i mottaksverdenen, blant annet for de ansatte på mottakene. Samtidig er den økte asylsøkerstrømmen et tegn på en mer sikker framtid for arbeidsplassene til de mottaksansatte. I følge VG er det mot slutten av august 2008 et akutt behov for flere mottaksplasser. UDI venter at det kommer 15000 søkere til Norge i år, mens fjorårets statistikk viser 6527 søkere (vg.no). Slike tall medfører også en oppbygging av mottaksapparatet, og en større gruppe mottaksansatte. Med en slik økning i mottakskapasiteten vil det, slik jeg ser det, bli behov for et økt fokus mot konkurranseutsettingens betingelser og de konsekvenser konkurransen har både for mottakene, samt for kunnskapsutviklingen innenfor mottaksfeltet.

## Litteraturliste

---

Alfsen, Berit. 1993.

*Rapport om slutføringen av mottaksomleggingen.* Oslo: UDI.

Araldsen, Hege, Gloria Maira og Ragnar Næss. 1989.

*Det norske flyktningemottaket 1982- 1988.* Oslo: Kommuneforlaget AS.

Barlindhaug, Anne. 2005.

*Det betydelige og det ubetydelige. Etnografi fra et asylmottak for enslige mindreårige asylsøkere.* Universitetet i Oslo.

Barth, Fredrik. 1994.

Modeller av sosial organisasjon. I *Manifestasjon og prosess.* Oslo: Universitetsforlaget.

Bateson, Gregory. 1972.

*Steps to an ecology of mind.* The University of Chicago Press.

Bloch, Maurice. 1994.

Language, anthropology and cognitive science. I *Assesing Cultural Anthropolgy.* Borofsky, Robert (red.). 276-283. MacGraw-Hill Inc.

Bourdieu, Pierre. 1977.

Structures and the habitus. I *Outline of a Theory of Practice.* 72-95. Cambridge: University Press.

Bourdieu, Pierre. 1994.

Structures, habitus, power: Basis for a theory of symbolic power. I *Culture/Power/History.* Nicholas Dirk, G. Eley, S.B. Ortner, (red). 155-199. Princeton: Princeton University Press.

Bourdieu, Pierre. 1996.

*Symbolsk makt. Artikler i utvalg.* Oslo: Pax.

- Brattbakk, Mona. 2005.  
*Jeg, flykningen*. Universitetet i Bergen.
- Eriksen, Erik Oddvar. 2001.  
*Demokratiets sorte hull. Om spenningen mellom fag og politikk i velferdsstaten*. Oslo: Abstrakt forlag.
- Eriksen, Thomas Hylland. 1994.  
*Kan EU være demokratisk? politisk identitet og legitimering i en ny tid*. Oslo: Ad notam Gyldendal.
- Erring, Bjørn. 1983.  
*Antropologiens idéhistorie: en innføring*. Trondheim.
- Femanger, Anne-Karin. 1989.  
*Flyktningsmottakets tilpasning til individuelle asylsøkere: en iverksettingsstudie*. Universitetet i Bergen.
- Fjeld, Nils-Henrik. 1986.  
*Fra indirekte til direkte mottak av flykninger i norske kommuner: en iverksettingsstudie*. Universitetet i Bergen.
- Fladstad, Torunn. 1994.  
*"Hvis jeg var en fugl"*. Universitetet i Bergen: IMER.
- Fladstad, Torunn. 1998.  
*Eksilets stoppesteder*. Universitetet i Bergen: IMER.
- Foucault, Michel. 1976.  
Disciplinary power and subjection. I *Power*: Lukes, Steven (red.) 229-249. Oxford: Blackwell Publishers Ltd.
- Foucault, Michel. 1980.  
*Power/Knowledge. Selected interviews and other writings 1972-1977*. Brighton: Harvester Press.
- Goffman, Erving. 1961.

- Asylums. Essays on the social situation of mental patients and other inmates.* New York: Anchor Press.
- Goffman, Erving. 1992.  
*Vårt rollespill til daglig. En studie i hverdagslivets dramatik.* Oslo: Pax Forlag A/S.
- Grønhaug, Reidar. 1979.  
Nordmenn og innvandrere. Om etnisitet og klasse som to ulike forutsetninger for sosial deltakelse i Norge. I *Migrasjon, utvikling og minoriteter: vandringen fra Asia og Middelhavsområdet til Nord-Europa og Norge i 1950-70 årene.* Grønhaug, Reidar (red.) 125-145. Bergen: Universitetsforlaget.
- Jenkins, Timothy. 1994.  
Fieldwork and the perception of everyday life. I *Man* 29 (2). 433-455.
- Knudsen, John Chr. 1986.  
*Flyktninger og Livsløp.* Bergen: Statens flyktningsekretariat.
- Krohn-Hansen, Christian og Halvard Vike. 2000.  
Makt og symbolske former. I *Mellom himmel og jord: Tradisjoner, teorier og tendenser i sosialantropologien.* Nielsen, Finn Sivert og Olaf Smedal (red.) 307-345. Bergen: Fagbokforlaget.
- Lauritsen, Kristin og Berit Berg. 1999.  
*Mellom håp og lengsel – å leve i asylmottak.* Trondheim: SINTEF.
- Lipsky, Micheal. 1980.  
*Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services.* New York : Russell Sage Foundation.
- Loeng, Svein. 1988.  
*Asylsøkere i Norge. Mottak og undervisning.* Trondheim: Norsk voksenpedagogisk institutt.
- Müller, Hanne. 1996.  
Veien inn i den "Tause kunnskapen". I *Norsk antropologisk Tidsskrift* 3/1996. 225-232.



Neumann, Iver B. 2004.

Maktkritikk som antropologiens adelsmerke. I *Norsk Antropologisk Tidsskrift* Nr. 03-2004. 134-144.

Nonaka, Ikujiro og Hirotaka Takeuchi. 1995.

*The knowledge-creating company: how Japanese companies create the dynamics of innovation*. New York: Oxford University Press.

Solheim, Jorun. 1990.

*Her har du ditt liv*. Oslo: AFI.

UDI. 2003.

*Håndbok 2003: En veileder i arbeidet med flyktninger, asylsøkere og innvandrere*. Oslo: UDI.

Vike, Halvard. 2004.

*Velferd uten grenser. Den norske velferdsstaten ved veiskillet*. Oslo: Akribe.

Viken, Berit. 1998.

På mine eller dine premisser? I *Sykepleien* nr. 4. Norsk sykepleierforbund.

Wanberg, Rune og Berit Berge. 1992.

*Hvem er det som har ansvaret for meg her?* Lysaker: UDI.

### **Dokumenter:**

Driftsreglementet. 2006. Utlendingsdirektoratet.

Kravspesifikasjonen. 2006. Utlendingsdirektoratet.

Kvalitetsarbeid. 2004. Utlendingsdirektoratet.

Pengereglementet. 2006. Utlendingsdirektoratet.

Rutinebeskrivelse for arbeidsoppgaver i ordinære mottak. 2006. Utlendingsdirektoratet.

Storingsproposisjon nummer 1. 2001-2002.

Storingsproposisjon nummer 56. 2006-2007.

Tall og fakta 2007. Utlendingsdirektoratet.

**Internett:**

aftenposten.no 1: <http://www.aftenposten.no/nyheter/iriks/article1140948.ece> hentet 20.2.2008.

aftenposten.no 2: <http://www.udi.no/templates/Uttalelse.aspx?id=6811> hentet 20.2.2008.

Imdi.no: [http://www.imdi.no/templates/CommonPage\\_\\_\\_\\_\\_4868.aspx](http://www.imdi.no/templates/CommonPage_____4868.aspx) hentet 1.5.2008.

Iom.no: <http://www.iom.no> hentet 08.11.2007.

Udi.no: <http://www.udi.no/templates/Page.aspx?id=8302> hentet 1.2.2008.

Udi.no 2: <http://www.udi.no/templates/Tema.aspx?id=2259#frivillig> hentet 10.08.2008.

Udi.no 3: <http://www.udi.no/templates/Page.aspx?id=9414> hentet 25.08.2008.

Vg.no: <http://www.vg.no/nyheter/innenriks/artikkel.php?artid=534798> hentet 24.08.2008.