

Veronika Paulsen
Kristin Thorshaug
Mette Portaas Haugen
Berit Berg

Flyktingguiden som døråpner

Nasjonal evaluering av Flyktingguiden i Røde Kors



Røde Kors

NTNU

Samfunnsforskning AS

**Veronika Paulsen, Kristin Thorshaug, Mette Portaas Haugen
og Berit Berg**

Flyktningguiden som døråpner

Nasjonal evaluering av Flyktningguiden i Røde Kors

NTNU SAMFUNNSFORSKNING AS
Avdeling for mangfold og inkludering



Samfunnsforskning AS

Postadresse: NTNU Samfunnsforskning, 7491 Trondheim

Besøksadresse: Dragvoll Allé 38 B, Trondheim

Telefon: 73 59 63 00

Telefaks: 73 59 66 24

E-post: kontakt@samfunn.ntnu.no

Web.: www.ntnusamfunnsforskning.no

Foretaksnr. NO 986 243 836

NTNU Samfunnsforskning AS

Avdeling for mangfold og inkludering

Januar 2012

ISBN: 978-82-7570-254-6

Illustrasjonsfoto: Røde Kors

Forord

Denne rapporten er skrevet på oppdrag av Norges Røde Kors (heretter Røde Kors) og sammenfatter resultatene av vår evaluering av aktiviteten Flyktningguiden. Evalueringen er gjennomført i perioden august 2011 til januar 2012 og har hatt et ressursmessig rammeverk på omkring fire månedsverk.

Fra å være et prøveprosjekt i et knippe kommuner på slutten av 1990-tallet har Flyktningguiden vokst seg til en landsomfattende aktivitet på 93 steder som omfatter over 1600 flyktningguider og over 1900 flyktninger¹. Over 12 års drift, og et stadig økende antall involverte lokalforeninger og kommuner, vitner om at aktiviteten er et viktig og populært tilbud. Samtidig er det relevant å vurdere både hvordan aktiviteten fungerer per i dag for de involverte aktørene – flyktninger, flyktningguider, kommuner, og Røde Kors – og hvilke grep og endringer som kan forbedre aktiviteten. Sistnevnte omfatter et stort knippe elementer, blant annet organisering, finansiering, samarbeid, rekruttering, kobling, opplæring og oppfølging.

Vår evaluering baserer seg på et sammensatt datamateriale. Vi har gjennomført en breddeundersøkelse blant tidligere og nåværende flyktningguider for å kartlegge kjennetegn ved gruppen og innhente deres vurderinger tilknyttet rekruttering, opplæring, oppfølging, relasjon med flyktningen og virkningene av aktiviteten for dem og flyktningene. Vi har også gjennomført en lignende kartlegging rundt de samme temaene blant koordinatorene av Flyktningguiden, hvor vi i tillegg har innhentet opplysninger om samarbeid med kommuner og finansiering. I den kvalitative delen av evalueringen har vi intervjuet guider, flyktninger, kommuneansatte, koordinatorene og ansatte i ulike deler av Røde Kors. Rapporten har et klart brukerfokus, hvor guidenes, koordinatorenes og flyktningenes stemme blir løftet frem.

Rapporten er skrevet av Veronika Paulsen, Kristin Thorshaug, Mette Portaas Haugen og Berit Berg. Veronika Paulsen har vært prosjektkoordinator og har hatt hovedansvaret for den kvalitative datainnsamlingen sammen med Mette Portaas Haugen. Kristin Thorshaug har hatt hovedansvar for den kvantitative delen av prosjektet, mens Berit Berg har fungert som prosjektleder og kvalitetssikrer, i tillegg til at hun har deltatt i den kvalitative datainnsamlingen.

Denne evalueringen hadde ikke vært mulig uten den svært gode hjelpen vi har fått fra alle våre informanter. Vi ønsker å takke Røde Kors og prosjektets ressursgruppe for all god støtte, tilbakemeldinger og konstruktive innspill. Den største takken går likevel til alle flyktningguider, flyktninger, kommuneansatte og ansatte i Røde Kors – lokalt og

¹ Statistikk fra januar 2012.

sentralt – som har delt sine erfaringer med oss. Vi håper rapporten kan gi Røde Kors og andre involverte aktører innspill til det videre viktige arbeidet med Flyktningsguiden.

Trondheim, januar 2012

Veronika Paulsen, Kristin Thorshaug, Mette Portaas Haugen og Berit Berg

Innholdsfortegnelse

FORORD	3
SAMMENDRAG	9
1 INNLEDNING	11
1.1 Bakgrunn for undersøkelsen	11
1.2 Undersøkelsens fokus og problemstillinger	12
1.3 Gjennomføring av evalueringen	13
1.3.1 Casestudier i et utvalg kommuner	14
1.3.2 Den kvantitative breddeundersøkelsen	15
1.4 Rapportens oppbygging	16
2 TIDLIGERE FORSKNING	17
2.1 Frivillig arbeid	17
2.1.1 Den historiske utviklingen og frivillig arbeid i dag	17
2.1.2 Frivillig arbeid som supplement til det offentliges ansvar	18
2.2 Frivillig arbeid overfor minoritetsgrupper – Flyktningguiden	19
2.2.1 Flyktningguiden i et historisk perspektiv	19
2.2.2 Organisering av Flyktningguiden og målgruppe	20
2.2.3 Tidligere evalueringer av Flyktningguiden.....	21
3 EVALUERING AV FLYKTNINGGUIDEN	23
3.1 Organisering, samarbeid og finansiering	23
3.1.1 Organisering av Flyktningguiden	23
3.1.2 Samarbeid mellom Røde Kors og kommuner.....	26
3.1.3 Finansiering av Flyktningguiden	28
3.1.4 Oppsummering av organisering, samarbeid og finansiering.....	30
3.2 Gruppen flyktningguider	30
3.2.1 Hvem er flyktningguidene i utvalget?	31
3.2.2 Deltakelse i frivillig arbeid og Flyktningguiden	32
3.2.3 Oppsummering av kjennetegn	33
3.3 Informasjons- og rekrutteringsarbeid	33
3.3.1 Informasjons- og rekrutteringskanaler overfor flyktninger.....	33
3.3.2 Informasjonsspredning og rekruttering av flyktningguider.....	34
3.3.3 Skjevheter i rekrutteringen av flyktningguider.....	36

3.3.4 Oppsummering av informasjons- og rekrutteringsarbeidet.....	38
3.4 Motivasjoner og forventninger	38
3.4.1 Motivasjon for å bli flyktningguide.....	38
3.4.2 Forventninger til relasjonen – guider og flyktninger	40
3.4.3 Oppsummering av motivasjoner og forventninger	41
3.5 Opplæring	41
3.5.1 Tilbud om opplæringskurs og andre kurs	41
3.5.2 Opplæringskursets innhold	43
3.5.3 Deltakelse på kurs og kursets relevans	44
3.5.4 Kurs for flyktninger	46
3.5.5 Oppsummering av opplæringstilbudet som gis.....	47
3.6 Kobling av flyktningguide og flyktning	47
3.6.1 Kobling av guider og flyktninger	47
3.6.2 Hva er det viktig å ha til felles?.....	48
3.6.3 Første møte mellom guide og flyktning	50
3.6.4 Oppsummering av koblingsarbeidet	51
3.7 Oppfølging.....	51
3.7.1 Oppfølging sett fra koordinatorenes side	52
3.7.2 Oppfølging sett fra flyktningguidenes side.....	53
3.7.3 Oppsummering av oppfølgingsarbeidet	56
3.8 Relasjonen mellom guiden og flyktningen	56
3.8.1 Møtehyppighet og aktiviteter	57
3.8.2 Aktivitetstilbud fra Røde Kors	58
3.8.3 Utfordringer i relasjonen	58
3.8.4 Oppsummering av relasjonen mellom guide og flyktning.....	60
3.9 Flyktningguidens ansvarsoppgaver og roller	61
3.9.1 Flyktnings vurderinger av guidens rolle	63
3.9.2 Oppsummering av flyktningguidens ansvarsoppgaver og roller	63
3.10 Virkninger av aktiviteten	64
3.10.1 Virkninger for flyktninger	64
3.10.2 Virkninger for flyktningguider	67
3.10.3 Oppsummering av aktivitetens virkninger	68
4 DISKUSJONER OG ANBEFALINGER	69
4.1 Hvem skal være Flyktningguidens målgruppe?	69
4.2 Ansatt eller frivillig koordinator	71
4.3 Markedsføring, rekruttering og koblinger.....	72
4.4 Opplæring og oppfølging	74

4.5 Utfordringer innad i Røde Kors	76
4.6 Ambisjoner og realiteter	79
4.7 Virkninger for flyktingene	81
4.8 Gode grep for å utvikle Flyktingguiden videre	84
REFERANSER	89
VEDLEGG 1	92
Breddeundersøkelse blant koordinatører	92
Organisering, samarbeid og finansiering	92
Informasjon og rekruttering	93
Opplæring	94
Koblinger mellom flyktingguider og flyktinger	95
Oppfølging og evaluering	96
Virkninger av Flyktingguiden	97
Tabeller fra breddeundersøkelse blant flyktingguider	98
Bakgrunnsinformasjon	98
Frivillighetsarbeid	99
Erfaring som flyktingguide	99
Informasjon, motivasjon og forventninger	100
Opplæring	102
Oppfølging	103
Første møte med flyktingen	104
Relasjon med flyktingen	104
Virkninger av Flyktingguiden	107
Kjennetegn ved befolkningen som helhet	108
VEDLEGG 2	109
Intervjuguide - guider	109
Intervjuguide - ansatt i kommune	110
Intervjuguide - koordinatører	111
Intervjuguide - flyktinger	112

Sammendrag

Denne rapporten er skrevet på oppdrag fra Røde Kors, og sammenfatter funn fra prosjektet "Evaluering av Flyktningguiden". Hovedmålsettingen med prosjektet har vært å se på virkningene av Flyktningguiden, både for flyktningene, guidene, kommunene og Røde Kors.

Våre funn baserer seg på både kvalitative og kvantitative data som er samlet inn i perioden august til desember 2011. Det kvantitative materialet består av to breddeundersøkelser. Den ene er sendt ut til alle landets koordinatorene for Flyktningguiden og den andre er sendt ut til et stort antall nåværende og tidligere guider. Det kvalitative materialet består av dybdestudier i fem utvalgte kommuner, hvor vi har intervjuet både flyktninger, guider, koordinator(er) og ansatte i kommunen. I tillegg har vi intervjuet ansatte i ulike deler av Røde Kors. Vi har også gjennomgått relevante dokumenter som blant annet årsrapporter, tidligere evalueringer, relevante forskningsrapporter og nyhetsbrev.

Evalueringen viser at flyktningene som deltar i Flyktningguiden opplever store positive virkninger. Den mest fremtredende virkningen handler om å lære språk og å få bedre språkforståelse gjennom å ha mulighet til å praktisere det norske språket. Det handler om å lære seg både det verbale språket og de usagte sosiale kodene. I tillegg er det å ha guide nyttig med tanke på å få kjennskap til stedet man bor på, hvilke aktiviteter som finnes og man får innblikk i norsk kultur og norske tradisjoner. Den største utfordringen ser ut til å handle om nettverksbygging, men på tross av at både guider og koordinatorene opplever at dette kan være vanskelig, forteller flere av flyktningene om positive opplevelser knyttet til det å ha "bekjente".

Det fremkommer også at guidene som deltar i Flyktningguiden opplever at de har utbytte av å være guide. Flere forteller at de har fått økte kunnskaper om flyktnings bakgrunn, at de har fått kjennskap til en annen kultur og at de har lært mye om hvordan det kan være å være ny i Norge. I tillegg forteller flere av både guidene og flyktningene at det som i utgangspunktet var en kontraktsfestet relasjon har utviklet seg til å bli et vennskap. Et viktig stikkord i denne sammenheng er *gjensidighet* i relasjonen.

Det er store variasjoner i kommunenes økonomiske støtte til Flyktningguiden. Det er derimot jevnt over en enighet blant de kommuneansatte vi har snakket med om at Flyktningguiden er et viktig integreringstiltak og at deltakelse i Flyktningguiden er et viktig supplement til flyktnings deltakelse i introduksjonsprogrammet. I likhet med flyktningene selv så oppgir de kommuneansatte at de spesielt ser virkninger i språkutviklingen.

Gjennom evalueringen har vi sett at Flyktningguide-aktiviteten er omfattende og at det engasjerer mange, både frivillige og ansatte. Det å administrere en såpass stor aktivitet og få den til å fungere krever både profesjonalitet og fleksibilitet i organisasjonen. I tillegg krever det at man har jevn rekruttering av frivillige, og at man klarer å ivareta de som melder seg til frivillig arbeid. Mye av dette fungerer bra per i dag og vi ser at det er store positive virkninger av Flyktningguiden for deltakerne. Likevel finnes det forbedringspotensial med tanke på organiseringen.

Det er store lokale variasjoner i Flyktningguiden, noe som gjør at det ikke finnes én felles løsning som passer for alle lokalforeningene. Det er likevel noen fellesnevnerer som fremkommer som viktige, uavhengig av de lokale variasjonene. Vår anbefaling er at det i utviklingen av aktiviteten fokuseres på følgende overordnede faktorer:

- Økt fokus på markedsføring og rekruttering
- Økt fokus på virkningene av Flyktningguide-aktiviteten i et integreringsperspektiv, med tanke på både rekruttering og finansiering
- Opplæring til alle guider
- God informasjon til flyktninger i forkant av deltakelse
- God oppfølging av frivillige

1 Innledning

1.1 Bakgrunn for undersøkelsen

Det første Flyktingguide-prosjektet i Norge ble startet som et samarbeid mellom Bærum kommune og Røde Kors i 1999. Siden den gang har det skjedd mye, og ordningen med flyktingguider har spredd seg over hele landet. Begrunnelsen for etableringen av ordningen blir av Røde Kors ofte beskrevet på følgende måte:

Ideen som ligger til grunn for Flyktingguideordningen er at veien inn i samfunnet, veien til et aktivt liv, jobb og utdanning går gjennom folk som bor her. Som nyinnflyttet til Norge kan det være vanskelig å komme i kontakt med lokalbefolkningen. Røde Kors samarbeider derfor med kommunene for å opprette kontakt mellom flyktingene og lokalbefolkningen (...) Oppgaven til en flyktingguide er å orientere en flyktning om samfunnet hun eller han har bosatt seg i. Du fungerer som et bindeledd til lokalmiljøet slik at integreringen går smidigere (hentet fra hjemmesiden til Røde Kors Skedsmo, 15. august 2011).

Flyktingguiden som aktivitet eller ordning er landsomfattende og finnes i 93 kommuner². Basisaktiviteten alle steder er en-til-en-kontakt mellom en flyktning og en flyktingguide, men innholdet og organiseringen kan variere fra sted til sted. Mange steder arrangeres det fellesaktiviteter hvor en gruppe flyktinger gjør ting sammen med flere flyktingguider. Enkelte steder er det etablert egne grupper for barn og unge, for kvinner og/eller for enslige mindreårige flyktinger. Etter at Introduksjonsloven ble vedtatt i 2004 er det i flere kommuner også etablert et tett samarbeid mellom Flyktingguiden og de kommunale introduksjonsprogrammene for nyankomne flyktinger.

Da det i 2003 ble gjort en evaluering av Flyktingguiden i Trondheim ble det understreket at en viktig intensjon med ordningen er *å ta i bruk flyktingenes egne ressurser, samt styrke deres forankring i lokalmiljøet* (Valenta, Berg og Henriksen 2003: 4). Denne overordnede ambisjonen kan konkretiseres gjennom følgende delmål:

- Innlemme flyktinger i det sosiale og kulturelle livet i kommunen
- Motivere flyktinger til å praktisere norsk
- Introdusere flyktinger for norske sosiale koder i dagliglivet
- Bygge opp flyktingenes sosiale nettverk

² Per januar 2012.

Både i tidligere evalueringer av Flyktningguiden og i flere master- og hovedoppgaver understrekes de mange positive erfaringene med aktiviteten (Valenta m.fl. 2003, Henriksen 2004, Berg og Molden 2006, Stranden 2008). Dette gjelder både for flyktningene, som gis større muligheter til å praktisere norsk og lære om norsk kultur og væremåte, og for guidene, som får muligheten til å bli kjent med mennesker med en annen bakgrunn. Imidlertid påpekes det at Flyktningguiden har stått overfor flere utfordringer. Disse har for det første vært knyttet til sikring av en mangfoldig rekruttering av guider, samt tilstrekkelig og god opplæring og oppfølging av guidene (Valenta m.fl. 2003). For det andre har det blitt pekt på utfordringer tilknyttet selve koblingen³ mellom flyktning og guide, både når det gjelder kommunikasjon, forpliktelser, roller og nettverksbygging (Valenta m.fl. 2003; Enget 2006; Stranden 2008). En tredje utfordring har vært knyttet til samarbeidet mellom Røde Kors og kommuner, blant annet tilknyttet organisering og finansiering (Valenta m.fl. 2003).

Med bakgrunn i de nevnte positive erfaringene og utfordringene blir det relevant å studere hvordan Flyktningguiden, over et tiår etter sin oppstart, oppleves og erfares av de involverte aktørene. Sentralt i dette står spørsmålet om aktiviteten klarer å nå sine målsetninger om å legge til rette for en smidigere integrering, øke flyktingenes språkferdigheter og sikre oppbyggingen av sosiale nettverk.

1.2 Undersøkelsens fokus og problemstillinger

Formålet med dette prosjektet har vært å evaluere aktiviteten Flyktningguiden. Vi har hatt fokus på prosessene rundt etableringen, gjennomføringen av aktiviteten samt effekter av aktiviteten. De konkrete evalueringsspørsmålene berører alt fra mer overordnede spørsmål av typen "kart og terreng" i forhold til flyktning- og innvandringspolitikken, til spørsmål om programverktøy og ulike sider ved den konkrete gjennomføringen av aktiviteten lokalt. Som i Valenta m.fl. (2003) ser vi at det er viktig å fokusere på spørsmål tilknyttet ulike nivåer:

- Individnivå (relasjonen mellom flyktning og guide, rolleforventninger)
- Prosjektnivå (organisering, finansiering, markedsføring, rekruttering, opplæring, og oppfølging)
- Overordnet nivå (frivillig arbeid på et mer generelt nivå)

Som en overordnet hovedproblemstilling for disse nivåene har vi fokusert på: *Hva er virkningene av Flyktningguiden?* Vi har her hatt fokus på virkningene for henholdsvis

³ Begrepet "kobling" referer til prosessen der en flyktningguide blir tildelt en flyktning. Begrepet er en etablert del av Flyktningguidens interne begrepsbruk, og vi velger derfor å bruke dette i rapporten.

flyktingene, flyktingguidene, kommunene og Røde Kors. Når det gjelder virkningene for *flyktingene* har vi vært opptatt av Flyktingguidens effekter på språk- og samfunnsforståelse. I forlengelsen av dette har det også vært interessant å se nærmere på i hvilken grad og på hvilken måte aktiviteten har bidratt til nettverksbygging og integrering. For *flyktingguidene* har det vært viktig å se nærmere på opplæring, oppfølging og relasjonen til flyktingene. Vi har også studert guidenes rolle i utviklingen av aktiviteten, samt deres synspunkter på om aktiviteten har den ønskede effekten på flyktingenes integreringsprosess.

Når det gjelder *kommunene* har vi studert deres rolle i og erfaringer med Flyktingguiden og deres samarbeid med Røde Kors. Her har det vært viktig å innhente kommunenes synspunkter på samarbeid med frivillige i den kommunale oppgaveløsningen, samt mer spesifikke erfaringer knyttet til bruk av Flyktingguiden i gjennomføring av introduksjonsprogrammene for nyankomne flyktinger. Vi har også rettet fokus mot *Røde Kors'* organisering. Her har vi blant annet studert organisasjonens rolle, og hvilke særlige forutsetninger Røde Kors har for å drive denne typen arbeid. I tillegg har vi innhentet synspunkter på hvordan arbeidet med rekruttering, opplæring og oppfølging fungerer per dags dato, og hvilket potensial for forbedringer som ligger i arbeidet.

1.3 Gjennomføring av evalueringen

For å oppnå evalueringens målsetninger har vi basert vår undersøkelse og våre analyser på en kombinasjon av kvalitativt og kvantitativt datamateriale. Vektleggingen av kvalitative metoder henger i første rekke sammen med prosjektets innhold og arbeidsform. Tema som for eksempel gjensidighet og likeverd, sosial integrasjon og innlæring av sosiale koder er svært vanskelig å studere kun ved hjelp av kvantitative tilnærminger. Evalueringssopplegget har, gjennom sin brede tilnærming til feltet, ivarettatt både behovet for å studere effekter av aktiviteten og prosessen rundt etablering og gjennomføring. Datainnsamlingen har omfattet:

- Ressursgruppemøter med representanter fra Røde Kors, Røde Kors Oslo og IMDi
- Telefonsamtaler og intervjuer med ansatte i ulike deler av Røde Kors-organisasjonen
- Dybdestudier i et utvalg kommuner
- Breddeundersøkelser blant tidligere og nåværende flyktingguider og Flyktingguide-koordinatorer
- Gjennomgang av tidligere forskning og relevante dokumenter tilknyttet Flyktingguiden

1.3.1 Casestudier i et utvalg kommuner

Flyktningguiden eksisterer i 93 kommuner. Dette er alt fra store bykommuner, der aktiviteten er variert, har pågått lenge og involverer et stort antall personer – til mindre landkommuner der både aktivitetsnivå og antallet involverte personer er mer begrenset. I evalueringen har vi innhentet erfaringer fra både by og land, fra erfarne og mindre erfarne områder, og fra lokallag i Røde Kors som har ulike erfaringer knyttet til nettverksarbeid og lokalsamfunnsarbeid. Et viktig stikkord i den kvalitative datainnsamlingen har vært *variasjon* – både med hensyn til aktivitet, organisering og størrelse.

Innenfor rammen av prosjektet, er det begrenset hvor mange ”dypdykk” det er mulig å gjennomføre. Vi har i prosjektet gjennomført dybdestudier i fem kommuner. I hver av kommunene har vi intervjuet representanter for flyktingene og guidene som har deltatt i ordningen og representanter for kommunen og Røde Kors. Vi har gjennomført både individuelle intervjuer og gruppeintervjuer. Intervjuer med flyktingene har blitt gjennomført på norsk, da det har vært vurdert at informantene har hatt norskkunnskaper som har gjort dette mulig.

I tillegg til å få frem faktiske forhold omkring Flyktningguiden, har vi hatt en ambisjon om å få frem deltakernes *refleksjoner og brukerperspektivet*. Flyktingene er ordningens primære målgruppe, og det har vært helt avgjørende at de har fått anledning til å vurdere ordningen og formidle sine erfaringer. Dette ser vi som et viktig supplement til den kvantitative delen av evalueringen, hvor fokuset i større grad har vært rettet mot effekter og mer målbare forhold. Den samlede kvalitative datainnsamlingen har bestått av:

- Møter, intervjuer og telefonsamtaler med representanter for Røde Kors på kommunenivå, distriktsnivå og sentralt nivå.
- Gjennomgang av relevant skriftlig materiale (prosjektrapporter, årsrapporter, halvårsrapporter, nyhetsbrev, aktivitetsrapporter, registreringsskjemaer, relevante forskningsrapporter, brosjyrer laget av Norges Røde Kors, avisartikler, internettoppslag og lignende).
- Intervjuer, individuelle og i grupper, med 16 flyktinger, 12 guider, 8 koordinatører og 6 kommuneansatte.

1.3.2 Den kvantitative breddeundersøkelsen

I den kvantitative undersøkelsen har vi gjennomført en kartlegging i form av elektroniske breddeundersøkelser. Breddeundersøkelsene gikk ut til to grupper; 1) tidligere og nåværende flyktingguider og 2) koordinatorene for Flyktingguiden. Undersøkelsene ble gjennomført ved hjelp av det elektroniske surveyverktøyet SelectSurvey.NET⁴. Spørreskjemaene kombinerte lukkede svaralternativer med åpne svarfelt, og kommentarene i de åpne svarfeltene har gitt oss muligheter til å utdype, forklare eller eksemplifisere våre funn.

Spørsmålene ble utviklet i samarbeid med prosjektets ressursgruppe, og skjemaene ble testet ut av representanter i Røde Kors. Tidligere og nåværende flyktingguider ble spurt om erfaringer og opplevelser tilknyttet frivillig arbeid generelt og arbeidet som guide spesielt, motivasjon for deltakelse, rekruttering, opplæring og oppfølging fra Røde Kors, relasjon til flyktingen, og vurderinger rundt virkningene av aktiviteten. Koordinatorene ble stilt spørsmål tilknyttet organisering, rekruttering, opplæring, koblingsstrategier, oppfølging, evaluering, samarbeid med kommuner og finansiering, samt virkningene av aktiviteten. Flyktingguiden har svart ut fra sine egne erfaringer med det å være guide. Koordinatorene har basert seg på egne erfaringer med stillingen og de medfølgende ansvarsoppgavene, samt tilbakemeldinger fra kommuner, andre i Røde Kors, guider og flyktinger (både gjennom formelle evalueringer og uformelle samtaler).

E-postadresser til tidligere og nåværende flyktingguider og koordinatorene ble gjort tilgjengelig av Røde Kors sine distriktskontorer. Det varierte i hvilken grad kontorene hadde lister over tidligere flyktingguider. Vi har derfor ikke kunne nå ut til *hele* populasjonen tidligere flyktingguider. Dette er heller ikke realistisk ettersom aktiviteten har vært i drift i over 12 år. I etterkant av breddeundersøkelsen fikk vi tilbakemeldinger fra enkelte nåværende flyktingguider om at de ikke hadde mottatt undersøkelsen. Dette antyder at Røde Kors sine oversikter ikke er fullstendige.

Breddeundersøkelsene ble sendt ut i perioden 20.-26. september 2011 til 865 tidligere og nåværende flyktingguider og 46 koordinatorene. Ved utsendelse til flyktingguidene fikk vi feilmelding på 80 av e-postadressene, noe som betyr at det totale utvalget er på 785. Det ble gjennomført to purringer blant flyktingguidene og én purring blant koordinatorene. Ved inntaksstopp 18. oktober 2011 hadde 334 flyktingguider og 33 koordinatorene besvart undersøkelsen. Dette tilsvarer et utvalg på 43 prosent blant flyktingguidene og 72 prosent blant koordinatorene.

⁴ For mer informasjon om SelectSurvey.NET, se <http://selectsurvey.net/>.

Vi anser svarprosentene som tilfredsstillende, særlig med tanke på at mange av e-postlistene går flere år tilbake, og det derfor kan være mange som ikke bruker kontoene aktivt per dags dato. I tillegg fikk vi tilbakemeldinger fra flere guider om at de hadde problemer med å benytte linken til spørreskjemaet. Dette skyldes sannsynligvis at enkelte e-postprogrammer deaktiverer denne typen linker. Med bakgrunn i disse metodiske utfordringene anser vi en svarprosent på rundt 40 prosent som akseptabel. Vår kartlegging er den største som er gjennomført blant flyktingguider på nasjonalt nivå, og vil kunne gi viktig informasjon til Røde Kors om erfaringer med Flyktingguiden.

1.4 Rapportens oppbygging

Rapporten er inndelt i 4 kapitler. Etter dette innledningskapitlet, hvor vi har tatt for oss prosjektets bakgrunn, fokus, problemstillinger og datatilfang, presenterer vi i kapittel 2 en kunnskapsstatus om frivillig arbeid generelt og Flyktingguiden⁵ spesielt. For lesere som er mer interessert i funnene fra selve evalueringen kan rapporten leses uavhengig av dette kapitlet. I kapittel 3 presenterer vi funn fra både den kvantitative og kvalitative datainnsamlingen. Dette kapitlet er inndelt i ti underkapitler som tar for seg organisering, samarbeid og finansiering, gruppen flyktingguider, informasjons -og rekrutteringsarbeid, motivasjoner og forventninger, opplæring, kobling av flyktingguide og flykting, oppfølging, relasjonen mellom guide og flykting, flyktingguidens ansvarsoppgaver og roller og til slutt virkningene av aktiviteten. I dette kapitlet gir vi våre informanter den sterkeste stemmen. I avslutningskapitlet, kapittel 4, drøfter vi de viktigste funnene fra vår evaluering og lanserer våre anbefalinger til det videre arbeidet med Flyktingguiden.

⁵ Betegnelsen flyktingguiden kan referere både til aktiviteten og til en person som er guide for en flykting. Når vi referer til selve prosjektet skrives vi *Flyktingguiden* med stor forbokstav. Når vi referer til en person skriver vi *flyktingguiden* med liten forbokstav (eventuelt kun *guide*).

2 Tidligere forskning

I det følgende kapitlet presenterer vi en kort kunnskapsstatus om frivillig arbeid generelt og aktiviteten Flyktningguiden spesielt. Vi gjennomgår her tidligere forskning, og ser på hva andre evalueringer av Flyktningguiden har fremhevet. Dette vil danne et bakteppe for de påfølgende kapitlene i rapporten.

2.1 Frivillig arbeid⁶

2.1.1 Den historiske utviklingen og frivillig arbeid i dag

Som et utgangspunkt for drøftingen av Flyktningguiden kan det være nyttig å studere hvordan den frivillige sektoren i Norge har utviklet seg, og se dette i sammenheng med den rollen frivilligheten spiller i dag. Frivillig arbeid har en lang tradisjon i Norge. På 1800-tallet var frivillighetsarbeid et ledd i byggingen av nasjonalstaten, gjennom brede, verdibaserte folkebevegelser (St. meld. nr. 39 2006-2007). Ved århundreskiftet så vi fremveksten av ulike former for sivile sammenslutninger, som sang-, musikk- og idrettsorganisasjoner. Etter hvert ble det også etablert interesseorganisasjoner for syke og funksjonshemmede. Fokus for disse organisasjonene var både å drive interessepolitikk og å produsere ulike former for velferdstjenester (for eksempel institusjonsomsorg). På 1960-tallet eksploderte antallet frivillige organisasjoner, samtidig som brukerfokuset økte og vi fikk en sterkere orientering mot egenorganisering. 1980-tallet representerte en videreutvikling av dette gjennom etablering av ulike former for selvhjelpsgrupper basert på likemannstenking. Samtidig så vi en sterk fremvekst av aksjonsgrupper (Berg og Molden 2006).

Frivillig arbeid i Norge i dag er en blanding av kultur- og idrettsaktiviteter (kor, korps, barneidrett), grasrotaktivitet (naboarbeid, velforeningsvirksomhet), interessepolitisk arbeid (for eksempel i regi av de funksjonshemmedes organisasjoner og innvandrersorganisasjoner) og profesjonelt drevet velferdsarbeid (i regi av for eksempel Røde Kors, Kirkens Bymisjon og Redd Barna). Mye av arbeidet er drevet som ulønnet arbeid, og vi finner både frivillig initiert velferdsproduksjon og offentlig initiert frivillighet innenfor dette feltet (Wollebæk og Sivesind 2010).

Rundt halvparten av Norges befolkning deltar i frivillig arbeid og rundt 70 prosent er medlemmer i en eller flere frivillige organisasjoner, noe som plasserer Norge høyt oppe på listen i internasjonal sammenheng (Wollebæk og Sivesind 2010). Nyere studier av

⁶ Deler av dette kapitlet er en bearbejdet versjon av en gjennomgang av frivillig arbeid i Berg og Molden (2006).

den frivillige sektoren i Norge viser at selv om frivillig arbeid fortsatt står sterkt, er det en klart synkende andel av befolkningen som arbeider frivillig (Wollebæk og Sivesind 2010). Samtidig er nye arenaer for frivillighet blitt viktige, som for eksempel virtuell frivillighet⁷, noe som understreker den dynamiske formen ved denne sektoren. Det ser samlet ut til at mens det vanlige før var medlemsorganisasjoner, er det i dag mer vanlig med individuell frivillighet tilknyttet blant annet frivillighetssentraler. Dette gjør det desto viktigere for de tradisjonelle medlemsorganisasjonene – for eksempel Røde Kors – å styrke rekrutteringsarbeidet til deres aktiviteter.

En annen endring i den frivillige sektoren er en profesjonalisering av organisasjonene, med økende grad av fast ansatte med formell utdanning, spesialisering av administrasjonen og en tydeligere byråkratisk form (Gulbrandsen og Ødegård 2011). En ser også at lokale foreninger løsriver seg fra organisasjonene sentralt. Frivilligheten er med andre ord i stadig endring.

2.1.2 Frivillig arbeid som supplement til det offentlige ansvar

Forholdet mellom offentlig virksomhet og frivillig arbeid har vært et viktig fokusområde for forskningen i Norge (Selle 1993; Lorentzen 2003). Frivillige organisasjoner er ofte avhengige av offentlig finansiering, og vil slik sett ha tette bånd til nasjonale og/eller lokale myndigheter. Det er ulike meninger tilknyttet forholdet mellom det offentlige og den frivillige sektoren. Enkelte mener at det frivillige arbeidet er blitt underordnet det offentlige, hvor blant annet vilkårene for finansiering har blitt fremtredende. Andre hevder at det er et økende samarbeid mellom partene, hvor det blir stadig vanskeligere å se forskjeller på den frivillige og offentlige innsatsen (Henriksen 1999). Selle (1993) definerte på sin side forholdet mellom det offentlige og det frivillige som "integreert autonomi", hvor det offentlige støtter frivillige organisasjoner uten å gå inn i den daglige virksomheten.

Fra flere hold blir det pekt på det potensialet sivilsamfunnet – også kalt den tredje sektor - representerer i velferdsarbeidet. I debatten som fokuserer på de frivilliges rolle i velferdsarbeidet må en skille mellom en frivillig involvering som er tenkt å ta over kommunalt ansvar og en frivillig involvering som er tenkt som et supplement til den kommunale innsatsen. Visse typer reintegrerings- og rehabiliteringsarbeid er det vanskelig å drive på en formell måte. I tillegg til den offentlige innsatsen som gjøres, forutsetter deltakelse i storsamfunnet at det utvikles møteplasser. Svake sosiale bånd lar seg ikke reparere på institusjoner eller av profesjonsutøvere. Det er derfor viktig for velferdsstaten å finne frem til nye ordninger som kan aktivere ansvaret for andre i eget

⁷ "Virtuell frivillighet" omhandler frivillig arbeid for nettsamfunn og diskusjonsfora (Wollebæk og Sivesind 2010).

nærmiljø (Lorentzen m.fl. 1995). Denne type hjelp forutsetter blant annet uformelt sosialt samvær og langsiktig oppfølging som gis i ulike uformelle sosiale kontekster. Gjennom undersøkelser av frivillighetsentraler viser Lorentzen (2003) hvordan disse inngår som en koordinerende buffer mellom kommunale organ og lokale organisasjoner og andre frivillige aktører. Et eksempel på frivillig innsats som kan utgjøre et viktig supplement til det offentlige, er de som har et klart humanitært og altruistisk preg (som for eksempel Røde Kors).

2.2 Frivillig arbeid overfor minoritetsgrupper – Flyktingguiden

2.2.1 Flyktingguiden i et historisk perspektiv

Integreringsarbeid overfor flyktninger kan stå som et eksempel på et område der offentlig og frivillig innsats jobber tett sammen. Bosettings- og integreringsarbeid overfor flyktninger har siden tidlig på 1980-tallet vært en kommunal oppgave. Lokale erfaringer har vist at kommunalt integreringsarbeid kan styrkes med frivillig innsats (Valenta m.fl. 2003). Integrering handler om langsiktige prosesser som involverer både enkeltmennesker, nabolag og storsamfunn. Kommunen kan legge til rette, men selve integreringsarbeidet forutsetter et bredt engasjement fra ulike aktører og på ulike arenaer. I Stortingsmelding nr. 39 (2006-2007) *Frivillighet for alle* påpekes det at det på bakgrunn av frivillige organisasjoners potensial er:

“... positivt at frivillige organisasjoner iverksetter prosjekter og aktiviteter som kan være et supplement til myndighetenes integrerings- og inkluderingsarbeid. Frivillige organisasjoner representerer mange ulike interesse- og kompetansefelt, og det kan derfor være av stor betydning at frivillige organisasjoner bruker sin spesialkompetanse, sin kontakt med ulike grupper i samfunnet og sine medlemmers ressurser på ulike områder” (St.meld. nr. 39 2006-2007: 64).

Som nevnt aktualiserer integreringsarbeid behovet for hjelp gjennom uformelt sosialt samvær som kan supplere det offentliges tilbud. Flyktingguiden er et godt eksempel på en slik ordning, hvor målet er en smidigere integrering gjennom bruk av frivillige. Både når det gjelder organisering, målsetninger og virkemidler, er denne måten å bruke frivillig innsats på noe som er forholdsvis nytt i en norsk sammenheng. I Sverige ble koblinger av innvandrere og majoritetsbefolkningen, hvor fokuset lå på mindre forpliktende koblinger enn vennerelasjoner, prøvd ut av Røde Kors i Stockholm på midten av 1990-tallet (Lund 2003).

I et norsk perspektiv ble aktiviteten Flyktingguiden først prøvd ut som et toårig prøveprosjekt mellom Bærum kommune og Røde Kors i 1999. To år etter oppstarten i

Bærum fantes det flyktningguideprosjekter i 18 kommuner, mens det i 2004 eksisterte i 85 kommuner (Stranden 2008). Siden 2004 og frem til november 2011 var aktiviteten i Flyktningguiden nokså stabil, og per november 2011 ble Flyktningguiden tilbudt i 84 kommuner på landsbasis. Fra november 2011 til januar 2012 har det imidlertid vært en betydelig økning i aktiviteten. Per januar 2012 tilbys Flyktningguiden i 93 kommuner, og det er 1943 flyktninger som deltar i aktiviteten. I de 93 kommunene er det til sammen 1643 frivillige guider.

2.2.2 Organisering av Flyktningguiden og målgruppe

Flyktningguiden har gradvis blitt en del av integreringsarbeidet der de frivillige og det offentlige samarbeider tett sammen. Aktiviteten drives i hovedsak av Røde Kors, med én til flere koordinatorene i hvert distrikt som ofte har ansvaret for aktiviteten i flere lokallag/kommuner. Flyktningguiden finansieres av kommuner og Røde Kors lokalt/sentralt. I tillegg finnes det også eksempler på at fylkeskommuner er med på finansieringen.

Hovedmålgruppen for Flyktningguiden er flyktninger og deres familier som har fått innvilget opphold i Norge og som er bosatt i en kommune. Samtidig åpnes det for at også andre grupper kan delta i aktiviteten (blant annet enslige mindreårige flyktninger, andre deltakere i norskopplæringen og flyktninger som har bodd mer enn to år i Norge). Målsetningen er at flyktningene, gjennom deltakelse i Flyktningguiden, skal gis mulighet til å:

- trene muntlige språkferdigheter innenfor det personlige og offentlige domenet
- få kompetanse om hvordan man kan bygge sosiale nettverk i Norge og opparbeide en bekjentskapskrets som utgangspunkt for eget nettverk
- få kunnskap om lokalsamfunnet han/hun skal bosettes i, og gjennom det bedre forståelsen av norsk kultur og formelle og uformelle koder og regler for sosialt samvær
- delta på aktiviteter som fremmer trygghet og selvstendiggjøring (Røde Kors 2004)

Det understrekes at Flyktningguiden skal bygge på et likeverdig forhold mellom guiden og flyktningen. Det forventes at begge parter skal være aktive, og at *begge* skal oppnå en større gjensidig forståelse om kulturforskjeller og likheter. Det sentrale i Flyktningguidemodellen er etableringen av en uformell, langvarig en-til-en relasjon mellom en guide og en flyktning. Koblingene skal, så langt det er mulig, være basert på likhet i kjønn, alder, livssituasjon, yrke og sivilstatus.

2.2.3 Tidligere evalueringer av Flyktingguiden

Evalueringer av de kommunale flyktingguideprosjektene har, som tidligere nevnt, vist hvordan frivillig arbeid kan styrke den totale integreringsinnsatsen (Lund 2003; Valenta m.fl. 2003; Henriksen 2004). Her handler det ikke om at de frivillige skal ta over kommunalt ansvar, men om å skape betingelser for møter mellom nyankomne flyktninger og representanter for majoritetsbefolkningen. Allerede under prøveprosjektet i Bærum kommune i perioden 1999-2001 så en at frivillig organisert arbeid var en vesentlig faktor for å lykkes med integreringsarbeidet overfor flyktninger (Bærum kommune 2001) Gjennom uformelle relasjoner mellom guider og flyktninger ser både språkkunnskaper og samfunnskompetansen blant flyktninger til å økes (Valenta m.fl. 2003; Iversen 2004). Samtidig opplever guidene det som både lærerikt og givende å kunne hjelpe flyktninger i sin integreringsprosess. I sin evaluering av Flyktingguiden i Trondheim fremhever Valenta, Berg og Henriksen (2003) nettopp elementet *gjensidighet* og *likeverd* mellom flyktning og guide som sentralt, hvor relasjonen både forutsetter og bidrar til positiv *nysgjerrighet* (Valenta m.fl. 2003: 1).

Som vi har vært inne på har Røde Kors i gjennomføringen av Flyktingguiden møtt flere utfordringer. Disse har, som nevnt innledningsvis, vært tilknyttet mange ulike sider av arbeidet (Valenta m.fl. 2003; Iversen 2004; Enget 2006; Stranden 2008): Organisering (inkludert samarbeidet med kommuner og finansiering), mangfoldig rekruttering (flyktingguidene er ofte unge, kvinnelige studenter), opplæring og oppfølging (flyktingguidene etterlyser opplæring i deres rolle overfor flyktingene samt en jevn og god oppfølging), og måloppnåelse (hva kan aktiviteten realistisk bidra til).

I evalueringen fra 2003 konkluderer Valenta m.fl. at det er flere områder det vil være viktig å fokusere på for å sikre at de gode resultatene fra prøveperioden i Trondheim ivaretas. Flere av disse vil sannsynligvis fortsatt være aktuelle for flere av stedene som organiserer Flyktingguiden. Et første punkt gjelder samarbeidet mellom kommunen og det frivillige. Evalueringen peker på at det er viktig å vedlikeholde og videreutvikle de gode samarbeidsrelasjonene, gjennom å sikre ledelsesforankring i begge organisasjoner, utvikle arbeidsformer som ivaretar både et profesjonelt, offentlig engasjement, og frivillig innsats, og etablere fellesarenaer for utvikling av integreringsarbeid og flerkulturell forståelse.

Et andre punkt er tilknyttet rekrutteringen av guider. Her poengteres det at rekrutteringen må sikre en mangfoldig gruppe guider ut fra både kjønn, alder, interesser, livssituasjon og bakgrunn. Et tredje punkt omhandler aktivitetens ambisjonsnivå. Her blir det viktig at både Røde Kors og andre involverte avklarer hva som skal være ambisjonene for blant annet nettverksbygging, ulike former for

integrering og hvilken rolle guidene skal ha. Det fjerde punktet fokuserer på at en bør videreutvikle fellesarenaer for guider og flyktninger.

En særlig stor utfordring når det kommer til målsetningene er knyttet til nettverksoppbygging. I en tidlig evaluering av Bærum kommunes introduksjonsprogram for flyktninger kommer det frem av andelen norske venner ikke var større enn i andre kommuner, noe forskerne så som overraskende ettersom Bærum på den tiden var en av få kommuner som tilbød flyktningguider (Djuve og Fangen 2001). Også i senere evalueringer påpekes det at guidene opplever det som vanskelig å hjelpe flyktningene med nettverksbygging (Valenta m.fl. 2003; Iversen 2004). Spørsmålet blir derfor om målsetningen tilknyttet nettverksbygging blir et urealistisk mål for koblingen mellom guiden og flyktningen.

Selv om det ligger visse grunnsteiner for innholdet i aktiviteten, varierer som nevnt både organiseringen og innholdet relativt mye fra sted til sted. Som Røde Kors selv poengterer må aktiviteten "tilpasses lokale forhold, ta hensyn til rammevilkårene og utnytte de muligheter de gir" (Røde Kors 2004: 3). Tidligere evalueringer av Flyktningguiden har i stor grad sett på enkelte områder eller distrikter. Nettopp fordi organiseringen av Flyktningguiden er så variert og kontekstavhengig er det behov for en *landsdekkende* evaluering som ser på de ulike sidene ved aktiviteten. I det følgende kapitlene vil vi presentere sentrale funn fra vår evaluering av Flyktningguiden slik aktiviteten fremstår i 2011.

3 Evaluering av Flyktingguiden

I dette kapitlet presenterer vi funn fra breddeundersøkelsene og intervjuene samlet. Vi ser først på elementer ved organisering, samarbeid og finansiering, samt informasjons- og rekrutteringsarbeidet. Deretter presenterer vi kjennetegn ved gruppen flyktingguider, og ser nærmere på motivasjoner og forventninger til relasjonen mellom guide og flykting. Vi går så over til opplæringen, gjennomføringen av koblingene og oppfølgingen som tilbys. I kapitlets siste del ser vi nærmere på relasjonen mellom guidene og flyktingene, vurderinger rundt guidens ansvarsoppgaver og roller, og hvilke positive virkninger Flyktingguiden har for deltakerne (både guidene og flyktingene). Etter hvert tema presenterer vi en stikkordsmessig oppsummering av de viktigste funnene. Kapitlet formidler i hovedsak våre informanternes erfaringer og meninger, og det er derfor deres stemme som står sterkest. Forskergruppens anbefalinger kan i hovedsak leses i kapittel 4.

Det spesifiseres i teksten hvorvidt funnene er basert på den kvantitative (blant annet gjennom henvisning til prosentfordelinger) eller den kvalitative datainnsamlingen (med henvisning til intervjuer). I tillegg angir vi for hver tabell/figur hvorvidt det er snakk om svar fra koordinatorene eller flyktingguidene. Alle tabellene fra breddeundersøkelsene kan for øvrig studeres i vedlegg 1. Det kvantitative materialet baserer seg som nevnt på svar fra 334 flyktingguider og 33 koordinatorene, noe som tilsvarer et utvalg på 43 prosent blant flyktingguidene og 72 prosent blant koordinatorene.

3.1 Organisering, samarbeid og finansiering

Først presenterer vi våre funn når det gjelder organiserings- og samarbeidsformer samt hvordan Flyktingguiden finansieres. Som vi kommer inn på varierer det hvordan de enkelte områdene har valgt å utforme organiseringen og samarbeidet, og det er også stor variasjon i hvor mye økonomisk støtte områdene får fra kommuner og andre offentlige instanser.

3.1.1 Organisering av Flyktingguiden

Når det gjelder organisering av Flyktingguiden har vi valgt å studere følgende sider: ansvarsfordeling, hvilke grupper som tilbys aktiviteten og hvordan organiseringen fungerer. Om vi først ser på ansvarsfordeling er det klart at størrelsen på aktiviteten varierer til dels mye i de ulike områdene. Dette gjenspeiles i antallet som er engasjert som ansvarlige for organisering og drift. I et flertall av områdene, 67 prosent, har koordinatoren(e) ansvar for én lokalforening. I 10 prosent er to lokalforeninger

innlemmet, mens det i 23 prosent av områdene er tre eller flere lokalforeninger som er lagt inn under ansvarsområdet. 46 prosent av koordinatorene oppgir at én person har ansvaret for Flyktningguiden, mens 30 prosent svarer at to til tre personer deler på oppgavene. De øvrige 24 prosent oppgir at mer enn tre personer har ansvar for aktiviteten (se tabell 1).

Tabell 1. Organisering og ansvarsområde. Prosent og antall. Svar fra koordinatorene.

	Prosent	Antall
Antall personer tilknyttet Røde Kors som har ansvar for aktiviteten		
1 person	45,5	15
2-3 personer	30,3	10
Mer enn 3 personer	24,2	8
Totalt	100,0	33
Antall lokalforeninger koordinatoren har ansvar for		
1	66,7	20
2	10,0	3
3 eller flere	23,3	7
Totalt	100,0	30

Om vi ser på hvilke grupper som kan delta i Flyktningguiden svarer 33 prosent av koordinatorene i breddeundersøkelsen at aktiviteten kun tilbys mennesker med flyktningstatus (se tabell 2). I litt over halvparten av områdene tilbys aktiviteten også til familiegjenforente. 21 prosent tilbyr den til arbeidsinnvandrere, mens asylsøkere blir tilbudt aktiviteten i 21 prosent av områdene. Som vi ser har 27 prosent oppgitt alternativet "annet". Her oppgir flere at alle som ønsker det kan få tilbud om en guide så lenge en har nok guider.

Tabell 2. Hvilke grupper tilbys deltakelse. Flere svar mulig. Prosent og antall. Svar fra koordinatorene (N= 33).

	Prosent	Antall
Tilbys kun til mennesker med flyktningstatus	33,3	11
Tilbys også til familiegjenforente	54,5	18
Tilbys også til arbeidsinnvandrere	21,2	7
Tilbys også til asylsøkere	21,1	7
Annet	27,3	9

Ansvaret kan organiseres på ulike måter, og undersøkelsen antyder at det hovedsakelig finnes to modeller innen Flyktningguiden: 1) ansatte koordinatorene og 2) frivillige koordinatorene. Gjennom intervjuene kom det frem at i noen lokalforeninger er koordinatorene ansatt i Røde Kors, mens de i andre lokalforeninger er frivillige. Ansvaret kan også *deles* mellom ansatte og frivillige. I enkelte områder organiseres

frivillige i grupper, hvor hver gruppe har ansvar for en eller flere deler av arbeidet med Flyktningguiden (for eksempel oppfølging av koblinger).

De aller fleste koordinatorene, både i breddeundersøkelsen og i intervjuene, oppgir at organiseringen generelt sett fungerer bra. Samtidig nevnes flere utfordringer knyttet til ressurstilgang, hvor mange opplever at arbeidet med å organisere og drifte Flyktningguiden er tidkrevende, særlig når mye av ansvaret ligger på én koordinator. Enkelte mener at man kan lette på dette arbeidspresset gjennom å kombinere ansatte koordinatorene med frivilliges innsats, eller involvere flere frivillige i tillegg til frivillige koordinatorene som beskrevet ovenfor. De frivillige gruppene kan for eksempel ha ansvar for intervju- og koblingsarbeidet, oppfølgingsarbeidet eller arrangementer av fellesaktiviteter for guider og flyktninger.

I intervjuene forteller koordinatorene og frivillige om sine erfaringer med en slik organisering av arbeidet. Fordelene - i tillegg til at det letter arbeidsmengden for koordinatoren - er at de frivillige er bosatt i kommunen, at de kjenner nærmiljøet og at de kan bruke nettverket sitt i arbeidet. Én koordinator mener at de frivillige i gruppene får et annet engasjement og eierskap til Flyktningguiden enn det de betalte koordinatorene får. Men, som en frivillig påpeker krever en slik organisering at de som engasjerer seg i slike grupper får avklart hva som er deres rolle og ansvar, og at de får støtte av lokalforeningen og koordinatoren. Vedkommende viser til den første tiden med en slik organisering og sier: "Enten hadde ikke jeg skjønt hva det innebærer å være en frivillig eller så hadde ikke de skjønt hvordan de skal behandle de frivillige. De pøste på oss med arbeid".

En annen fordel med bruk av frivillige koordinatorene er at arbeidet blir mindre sårbart for eventuelle kutt i bevilgningene fra kommunen. Samtidig påpeker noen av koordinatorene at den frivillige innsatsen er sårbar for frafall. Et annet problem er knyttet til den status frivillig arbeid gis. En koordinator forteller i et intervju at kommunen er skeptisk til at en eller flere grupper frivillige har store deler av koordinerings- og/eller oppfølgingsansvaret i Flyktningguiden. Skepsisen går på hvorvidt frivillige klarer å gjøre et kvalitativt godt nok arbeid. Dette handler om frivilliges mulighet til å være aktive nok i rekrutteringen og videre å klare å gjennomføre "nok" koblinger. Det handler også om frivilliges mulighet til å være systematiske i arbeidet og deres tilgjengelighet overfor samarbeid med kommunen. Skepsisen overfor frivillige koordinatorene kan ha betydning for kommunens vilje til å gi økonomiske tilskudd til aktiviteten. Denne og andre problemstillinger rundt frivillig arbeid og samarbeid med kommuner diskuterer vi videre senere i dette kapitlet og i det påfølgende drøftingskapitlet.

Våre funn understreker videre at Flyktningguiden må være godt forankret i lokalforeningen. Organiseringen med frivillige koordinatore eller frivillige grupper med koordineringsansvar kan være et middel for å forankre aktiviteten i lokalforeningen og i lokalmiljøet. Et annet eksempel på god forankring av aktiviteten er følgende:

Vi har en styringsgruppe med representanter fra distriktskontoret, lokalforeningen, flyktningguide koordinator i lokalforening og kommunen (Flyktningtjenesten). Ellers har koordinator møte med representant fra Flyktningtjenesten en gang i måneden for at begge parter skal holde seg oppdaterte (koordinator).

Vi ønsker her å påpeke at organiseringen må tilpasses den lokale konteksten. En såpass formell og omfattende organisering som illustreres i sitatet ovenfor vil ikke nødvendigvis fungere like godt i alle områder. Enkelte av koordinatorene uttaler for eksempel at det blir for mye administreringsarbeid med denne typen tverretattlig samarbeid – som går utover det øvrige arbeidet som koordinator for Flyktningguiden. Det understrekes fra flere sider at organiseringen av aktiviteten er en prosess, hvor en stadig omstiller innholdet etter samfunnsmessige behov og behovene til guidene og flyktningene. Vi mener derfor at det er behov for lokale tilpasninger av Flyktningguiden i forhold til blant annet kommunens størrelse og om man har frivillig eller lønnet koordinator.

3.1.2 Samarbeid mellom Røde Kors og kommuner

Røde Kors sine aktiviteter er ofte nært koblet til det kommunale arbeidet – så også Flyktningguiden. 58 prosent av koordinatorene i utvalget oppgir at de samarbeider med én kommune, mens 42 prosent samarbeider med to eller flere kommuner. I de aller fleste tilfellene, 85 prosent, er Flyktningguiden koblet til kommunenes introduksjonsprogram for flyktninger (se tabell 2 i vedlegg 1). Ut fra kommentarene i breddeundersøkelsen ser det ut til at koblingen mellom Flyktningguiden og introduksjonsprogrammet varierer. I enkelte tilfeller handler det om at flyktningene i introduksjonsprogrammet informeres om tilbudet av Røde Kors eller kommunenes programrådgivere. I andre tilfeller får alle flyktningene i programmet tilbud om guide. I ett område kan flyktningene som deltar i Flyktningguiden velge om de to timene de møter guiden hver uke skal gå inn i timene til deres program.

Gjennom intervjuene kommer det frem at det er vanlig at kommunene formidler flyktninger med interesse for Flyktningguiden til koordinatorene. Koordinatorene forteller at ansatte i kommunen kan være støttepersoner blant annet når de skal gjøre avtaler med flyktningene, under det første møtet mellom flyktning og guide eller hvis det skulle oppstå problemer med å komme i kontakt med en flyktning. Andre eksempler på

samarbeid med kommuner omfatter leksehjelp, kvinnegrupper og diverse fellesarrangementer. I noen områder holder NAV innlegg på kurs for flyktningguider. Enkelte koordinatorene har også jevnlig møter med ansatte i kommunenes flyktningstjenester, der de diskuterer tilbudet generelt og flyktninger spesielt. I et av områdene fortelles det at de har opprettet en referansegruppe bestående av kommunalt ansatte som hjelper koordinatoren med rekruttering av både guider og flyktninger. I et annet område fortelles det at flyktingens kontaktperson på introduksjonsprogrammet deltar på koblingsmøtene. Flere lokalforeninger forteller også i intervjuer om samarbeidsavtaler med kommuner, hvor de forplikter seg til å koble et bestemt antall flyktninger i løpet av året, enten i en tradisjonell kobling eller opp mot et lokalt alternativ, som kan være for eksempel koblinger av to og to (se kapittel 3.6).

3.1.2.1 Hvordan oppleves samarbeidet?

I det kvalitative materialet kommer det frem at kommuneansatte og Røde Kors sine koordinatorene opplever samarbeidet ulikt i de enkelte områdene. Fra kommunenes side beskrives samarbeidet generelt som ryddig og strukturert, og mange opplever det som greit å forholde seg til Røde Kors og mener de gjør en god jobb. Av andre kommuneansatte påpekes det at samarbeidet kan være tidkrevende og at Røde Kors med fordel kunne hatt bedre kontroll på den administrative delen av sitt arbeid, som orden i lister over koblinger og deltakere. En kommuneansatt forteller:

Vi får en tilbakemelding på at Mohammed har takket nei til tilbudet om en guide. Hvem er Mohammed? Omtrent 50 prosent av personene i introduksjonsprogrammet har et fornavn, etternavn eller mellomnavn som har med Mohammed å gjøre (kommuneansatt).

Kommuneansatte ønsker seg generelt tilbakemeldinger på hvordan det går med flyktningene de har satt i kontakt med Røde Kors. De vil gjerne vite om flyktningene fremdeles venter på guide, om de har blitt koblet til en guide, og når flyktningene blir koblet vil de gjerne vite hvordan det fungerer. En av de kommuneansatte vi snakket med deltar på koblingsmøtene mellom guide og flyktning sammen med koordinatorene. Hun forteller at hun bruker å spørre flyktingen etter en stund om hvordan det går. Samtidig reflekterte hun over at dette var noe hun kunne gjort mye mer, spesielt i starten av koblingen.

Fra koordinatorenes side oppleves det at samarbeidet med kommunen fungerer godt og at det oppleves som en fordel å ha et tett samarbeid med det kommunale apparatet. «Det er mye lettere med de koblingene hvor det er en kontaktperson i kommunen», forteller en koordinatorene. Koordinatorene gir samtidig uttrykk for at samarbeidet kunne vært

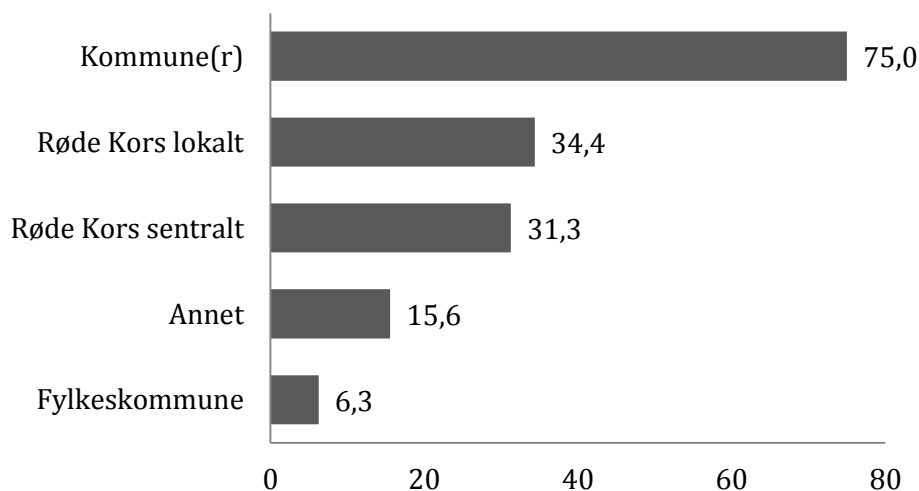
enda tettere. Enkelte koordinatorene nevner utfordringer tilknyttet det å sikre god kommunikasjon og samarbeid med lokalforeningen og/eller kommuneapparatet. Det påpekes også at de kommuneansatte kunne vært grundigere når de samler inn informasjon om flyktningene de setter i kontakt med Røde Kors. Dette kunne bidratt til å styrke koblingsarbeidet. Fra begge sider er det altså et ønske om mer informasjon om flyktningene og prosessen.

3.1.3 Finansiering av Flyktningguiden

Røde Kors sin gjennomgang over kommuneavtaler på flerkulturfeltet høsten 2011 viser at det per november 2011 finnes 48 kommuneavtaler for Flyktningguiden⁸. 30 av disse er 1-årige avtaler, mens åtte er 2-årige. Ellers finner vi fire 3-årige avtaler, én halvårlig og én ubegrenset avtale. For fire av avtalene er varigheten ukjent.

I breddeundersøkelsen oppgir 75 prosent av koordinatorene at kommune(r) er med på å finansiere drift av Flyktningguiden i deres område (se figur 1). I overkant av 30 prosent oppgir at Røde Kors lokalt og sentralt delfinansierer, mens kun seks prosent mottar finansiering fra fylkeskommunen. I tillegg nevnes Røde Kors distrikt av flere (i svarkategorien "annet").

Figur 1. Aktører som (del)finansierer Flyktningguiden. Flere svar mulig. Prosent. Svar fra koordinatorene (N=32).



Hvor mye av driften det offentlige finansierer ser ut til å variere mye i de ulike avtalene. Dette handler naturlig nok delvis om størrelsen på aktiviteten (kommunestørrelse og antallet koblinger), men det ser også ut til å være store forskjeller i støtten fra det offentlige uavhengig av disse variasjonene. Enkelte områder drifter Flyktningguiden på

⁸ Statistikk gjort tilgjengelig av Røde Kors sentralt.

frivillig basis, mens flere mottar driftsstøtte fra kommuner og andre instanser på mellom kr 100 000,- og 400 000,-.

På spørsmål om hvor stor andel av årsutgiftene det offentlige (kommune, fylkeskommune og lignende) finansierte i 2010 oppgir 35 prosent at det dreier seg om 81-100 prosent. Imidlertid kommer det frem, som vist i tabell 3, at det varierer stort hvor stor andel av driftsutgiftene det offentlige betaler. De som har svart "annet" oppgir at de ikke har oversikt over dette.

Tabell 3. Offentliges andel av årsutgiftene i 2010. Prosent og antall. Svar fra koordinatorene.

	Prosent	Antall
1-20 prosent	6,9	2
21-40 prosent	13,8	4
41-60 prosent	17,2	5
61-80 prosent	6,9	2
81-100 prosent	34,5	10
Annet	20,7	6
Totalt	100,0	29

Vi stilte spørsmål om hvordan de økonomiske rammene oppleves av koordinatorene. I breddeundersøkelsen svarer 23 prosent av koordinatorene at de økonomiske rammene er gode, mens 27 prosent mener de er dårlige/svært dårlige (se tabell 5 i vedlegg 1). De øvrige 50 prosent har svart "verken/eller", og flere utdyper at de med dette ønsker å si at den økonomiske situasjonen varierer.

På spørsmål om hvordan de økonomiske rammene kan forbedres svarer flere av koordinatorene at de ønsker seg forutsigbare rammer for aktiviteten, slik at de, som én kommenterer, "slipper å måtte søke om penger til egen lønn hvert år". I intervjuene uttrykker noen koordinatorene at de kunne ønske at Flyktningguiden hadde romsligere økonomiske rammer, slik at for eksempel koordinatorene kunne vært ansatt i større stillinger. Det er mange som venter på å bli koblet og koordinatorene har mange andre ting å ta tak i i tillegg. Flere forteller at det ikke ville vært noe problem å fylle flere timer enn de har per dags dato med Flyktningguidearbeid. En koordinator forteller at hvis hun hadde hatt mer penger til rådighet ville hun satt i gang kurs for flyktingene og sikret at det ble arrangert flere fellesaktiviteter. Vedkommende mener dette er tiltak som kunne bidratt til at hver enkelt kobling og Flyktningguiden generelt hadde blitt styrket.

Når det gjelder finansieringsformen har koordinatorene ulike forslag. Et forslag er at Flyktningguiden i større grad kobles til kommunenes introduksjonsprogram, og at aktiviteten finansieres gjennom de statlige midlene til introduksjonsprogrammet. Andre mener at ettersom kommuner ofte har dårlig økonomi, bør en i større grad sikte seg inn mot private sponsorer. Dette arbeidet bør, ifølge flere, gjøres av Røde Kors sentralt. En

av koordinatorene mener imidlertid at Flyktningguiden i større grad bør drives på basis av frivillighet:

Jeg synes at vi må slutte med økonomisk krav hos offentlige aktører. Jeg får mareritt hvert år når jeg skal søke penger hos offentlige etater. Hvorfor må vi kreve penger for et menneskelig arbeid som gjelder alle flyktninger? De kommunene som ikke betaler, får ikke ordningen. Er det ikke urettferdig? Det er mange flyktninger i de kommunene som ikke er med i ordningen. Dette må Røde Kors slutte med. Flyktningguiden er for alle som trenger ordningen, uansett hvor de bor (koordinator).

3.1.4 Oppsummering av organisering, samarbeid og finansiering

- I et flertall av områdene har én koordinator ansvaret for Flyktningguiden, men også ansvarsdeling mellom flere personer er vanlig. I de fleste områdene har koordinatoren ansvaret for én lokalforening.
- Koordinatorene er enten ansatte i Røde Kors eller jobber som frivillige. De får ofte hjelp av frivillige til den daglige driften (for eksempel med oppfølging av koblinger).
- Selv om de aller fleste opplever at organiseringen fungerer bra, er ressurstilgang og nok tid en utbredt utfordring.
- De fleste områdene samarbeider med kommuner om Flyktningguiden, og aktiviteten er ofte koblet til kommunenes introduksjonsprogram for flyktninger.
- Samarbeidet mellom Røde Kors og kommunene ser ut til å fungere godt. Hvor formelt samarbeidet er, avhenger av den lokale konteksten.
- Kommuner er viktige finansieringspartnere i Flyktningguiden, men det varierer til dels kraftig hvor mye støtte områdene får til drift av aktiviteten.

3.2 Gruppen flyktningguider

I det følgende ser vi på sammensetningen i gruppen tidligere og nåværende flyktningguider, med fokus på sosialdemografiske trekk som kjønn, alder og etnisk bakgrunn, og på deres hovedaktivitet og sivilstatus. Vi kommer også inn på deres engasjement i annet frivillig arbeid, samt deres erfaringsgrunnlag fra Flyktningguiden.

3.2.1 Hvem er flyktingguidene i utvalget?

Breddeundersøkelsen blant 334 tidligere og nåværende flyktingguider kan gi en indikasjon på hvem flyktingguidene er. Vi vil understreke at vårt utvalg kun representerer 43 prosent av dem vi fikk e-postadresse til, og vurderingene av våre funn må ses i lys av dette.

Som vi ser av tabell 4 er et klart flertall i vårt utvalg, 75 prosent, kvinner. De aller fleste er etnisk norske, mens rundt 10 prosent har innvandrerbakgrunn. Om vi ser på aldersfordelingen finner vi flyktingguider i alle aldre, hvor både 25-34 år og 55-66 år er store grupper. Ved en nærmere studie av datamaterialet ser vi at mens flertallet i de to yngste aldersgruppene er kvinner, er flertallet i de to eldste aldersgruppene menn.

Tabell 4. Flyktingguider etter kjønn, alder og etnisk bakgrunn. Prosent og antall. Svar fra flyktingguider.

	Prosent	Antall
Kjønn		
Mann	25,3	84
Kvinne	74,7	248
Totalt	100,0	332
Alder		
16-24 år	11,7	39
25-34 år	29,4	98
35-44 år	12,9	43
45-54 år	13,5	45
55-66 år	21,9	73
67 år eller eldre	10,5	35
Totalt	100,0	333
Etnisk bakgrunn		
Etnisk norsk	89,2	298
Født i Norge, foreldre har innvandret til Norge	1,2	4
Har selv innvandret til Norge	9,6	32
Totalt	100,0	334

Videre antyder breddeundersøkelsen, slik vi ser i tabell 5, at et stort flertall av flyktingguidene (63 prosent) er yrkesaktive, mens to andre viktige grupper er under utdanning (20 prosent) og førtids- eller alderspensjonister (14 prosent). Et flertall i vårt utvalg, 62 prosent, er samboere eller gift, mens 27 prosent er enslige og 10 prosent er separerte eller skilt.

Tabell 5. Flyktningguider etter hovedaktivitet og sivilstand. Prosent og antall. Svar fra flyktningguider.

	Prosent	Antall
Hovedaktivitet		
Under utdanning	20,2	66
Yrkesaktiv	62,6	204
Hjemmearbeidende	0,3	1
Arbeidsledig	0,6	2
Førtidspensjonist	4,0	13
Alderspensjonist	10,4	34
Annet	1,8	6
Totalt	100,0	326
Sivilstand		
Enslig	27,2	89
Samboer/gift	62,1	203
Separert/skilt	10,1	33
Annet	0,6	2
Totalt	100,0	327

Et interessant punkt er å sammenligne kjennetegnene ved gruppen flyktningguider med befolkningen som helhet (se tabell 44 i vedlegg 1). Tallene antyder at det er en overvekt av yngre personer og særlig kvinner blant flyktningguider sammenlignet med fordelingen i befolkningen. Fordelingen knyttet til etnisk bakgrunn blant guidene følger imidlertid fordelingen i befolkningen nært. Videre ser vi at det er klart flere som er under utdanning blant guidene enn i befolkningen for øvrig og også noe høyere andeler førtidspensjonerte.⁹ Samlet forsterker denne sammenligningen bildet av "den typiske guiden" som en ung kvinnelig student.

3.2.2 Deltakelse i frivillig arbeid og Flyktningguiden

Breddeundersøkelsen viser at et flertall av flyktningguidene i utvalget, 65 prosent, har vært aktiv i annet frivillighetsarbeid før de ble guide. Samtidig er 22 prosent aktive i andre aktiviteter enn Røde Kors per dags dato (se tabell 22 i vedlegg 1). Dette omfatter blant annet deltakelse i jentegrupper, kvinnekafeer, krisesentre, hjelpekorps, telefonkontakt, leksehjelp, ungdomsgrupper og styreverv.

Undersøkelsen viser videre at rundt en fjerdedel av flyktningguidene i utvalget er relativt "ferske" i aktiviteten, og ble guide for første gang for mindre enn ett år siden. For flertallet av utvalget, 55 prosent, er det ett til tre år siden de første gang ble guide. 14

⁹ Når det gjelder sivilstand er det noe vanskelig å sammenligne med den nasjonale statistikken, ettersom vi har brukt andre kategorier enn SSB.

prosent av utvalget ble guide for fire til seks år siden, mens en liten andel på seks prosent ble guide så langt tilbake som for mer enn seks år siden (se tabell 23 i vedlegg 1).

27 prosent har vært guide flere ganger, mens 10 prosent er eller har vært guide for flere flyktninger samtidig (se tabell 23 i vedlegg 1). Utvalget deler seg i to, hvor 51 prosent er guide per dags dato, mens 49 prosent har vært guide tidligere. Det er stor variasjon i hvor lenge koblingene har vart, samtidig som de fleste har vært guide i løpet av de siste tre årene (se tabell 24 i vedlegg 1). Samlet representerer dermed våre data en stor variasjon i gruppen flyktingguider.

3.2.3 Oppsummering av kjennetegn

- Et klart flertall av tidligere og nåværende flyktingguider er kvinner og de aller fleste er etnisk norske.
- Det er et stort mangfold når det kommer til alder. Et flertall av de yngste er kvinner mens et flertall av de eldste er menn.
- Et flertall er yrkesaktive eller studenter, og et flertall er samboer/gift, men en stor andel er enslige.
- Mange har vært aktive i annet frivillighetsarbeid før de ble flyktingguider.
- De fleste har vært flyktingguide én gang og halvparten av utvalget er flyktingguide per dags dato.

3.3 Informasjons- og rekrutteringsarbeid

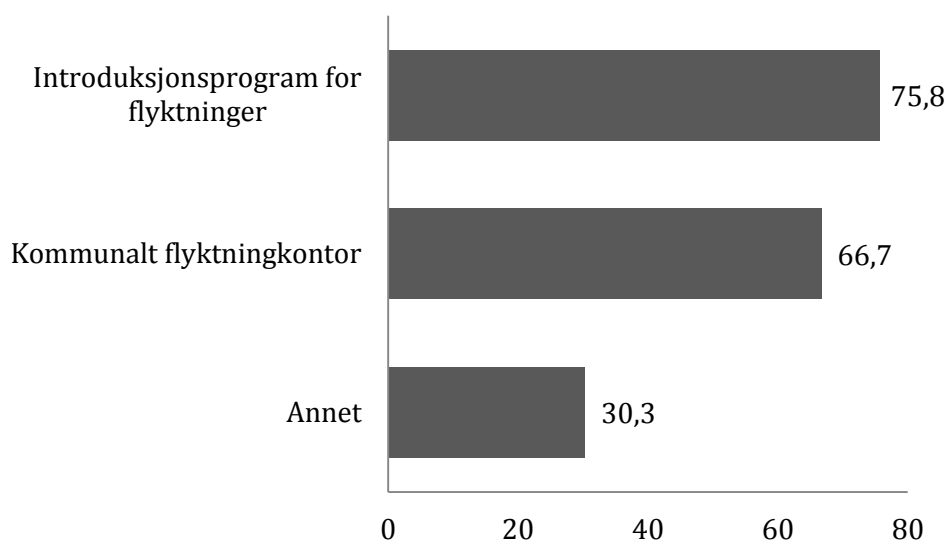
Vi går nå over til å se på hvilke informasjons- og rekrutteringskanaler Røde Kors bruker overfor flyktingguider og flyktninger, hvordan arbeidet oppleves av koordinatorene og om de opplever eventuelle skjevheter i rekrutteringen. Deretter kommer vi inn på mulige forbedringer av dette arbeidet.

3.3.1 Informasjons- og rekrutteringskanaler overfor flyktninger

Overfor flyktninger er både kommunenes introduksjonsprogram og de kommunale flyktingkontorene mye brukt som informasjons- og rekrutteringsarenaer (se figur 2). I tillegg nevnes ofte voksenopplæringssteder og innvandrersorganisasjoner. Enkelte koordinatører oppgir også at de benytter intern rekruttering gjennom andre Røde Kors-aktiviteter overfor flyktninger og andre aktuelle grupper, samt "jungeltelegrafene". Dette samsvarer med funn i det kvalitative materialet, hvor både koordinatører og flyktninger

oppga at det ble gitt informasjon i introduksjonsprogrammet, samtidig som flere flyktninger hadde fått informasjon om tilbudet fra andre flyktninger.

Figur 2. Informasjonskanaler brukt overfor flyktninger. Flere svar mulig. Prosent. Svar fra koordinatorene (N=33).



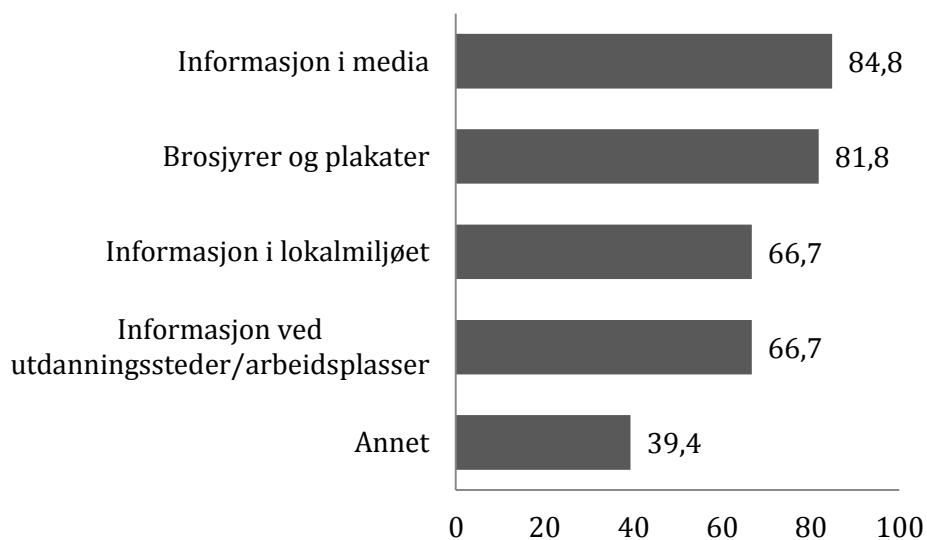
Gjennom intervjuene kom det frem at informasjonen flyktningene får fra ansatte på introduksjonsprogrammet om hva Flyktningguiden inneholder og hva som er hensikten med ordningen varierer. Ifølge en av koordinatorene kan dette handle om hvor mye de kommuneansatte vet om innholdet i aktiviteten og uttrykker: "Hva saksbehandlerne der ute vet om Flyktningguiden er nok litt hipp som happ...". Andre igjen mener at informasjonen som gis til flyktningen når de "sendes" til Røde Kors er varierende. Mange er opptatt av at flyktningene burde fått bedre informasjon om hva som er målet med deltakelse i Flyktningguiden før de oppfordres til å ta kontakt med Røde Kors. Dette ble også understreket av en kommuneansatt: "Vi informerer jo om det, men noen ganger tenker jeg: har de egentlig skjønnet hva det innebærer eller gjør de det fordi jeg sier at jeg synes det hadde vært lurt?". Flere av informantene var opptatt av at god informasjon i forkant var viktig, da flyktningens motivasjon for deltakelse vil være av stor betydning for hvorvidt koblingen lykkes og om det vil være gjensidighet i relasjonen.

3.3.2 Informasjonsspredning og rekruttering av flyktning guider

Koordinatorene ble også spurt hvilke informasjonskanaler de benyttet i rekrutteringen av flyktning guider. Som vi ser av figur 3 benyttes en rekke ulike kanaler i et flertall av områdene. Mest brukt er informasjon i media – som internett, aviser og tv – og brosjyrer og plakater. Også informasjon i lokalmiljøet, på kulturarrangementer, konferanser, seminarer, gudstjenester og lignende, er mye brukt, samtidig som Røde Kors også

informerer om Flyktningguiden ved utdanningssteder og på arbeidsplasser. Flere koordinatorene nevner at de benytter månedlige informasjonsmøter, stands, Facebook, uformelle samtaler med kjente samt Røde Kors sine andre aktiviteter til å rekruttere flyktningguiden.

Figur 3. Informasjonskanaler brukt overfor flyktningguiden. Flere svar mulig. Prosent. Svar fra koordinatorene (N=33).



Dette stemmer godt overens med svarene fra flyktningguidene i breddeundersøkelsen, hvor 43 prosent oppga at de fikk vite om aktiviteten gjennom media (tv, radio, aviser, internett), mens 28 prosent hørte om den gjennom informasjon fra Røde Kors i lokalmiljøet. Samtidig ser "jungeltelegraf" ut til å være en viktig informasjonskanal for mange, hvor 16 prosent av guidene oppgir at de hørte om Flyktningguiden gjennom venner og familie. I de kvalitative intervjuene finner vi at rekruttering gjennom bekjente er svært vanlig, og at det at venner eller familie er eller har vært guide har gjort at de synes dette har virket spennende. I breddeundersøkelsen oppga kun ni prosent at de fikk informasjon fra Røde Kors ved utdanningsstedet eller arbeidsplassen. Også dette samsvarer i stor grad med svarene i det kvalitative materialet, hvor flere guider har påpekt at det kunne vært mer fokus på informasjonsspredning og rekruttering på slike steder.

Funn i de kvalitative intervjuene med guider antyder at Flyktningguiden er lite kjent. En stor andel sier at mange i deres nettverk aldri har hørt om tilbudet, og flere mener at personer som har kjennskap til ordningen nok er de som i utgangspunktet er spesielt interesserte. Med bakgrunn i dette anbefaler vi at Røde Kors satser på en generell synliggjøring av at aktiviteten finnes for å sikre rekruttering av nye guider. Her kan en for eksempel se på mulighetene for mer markedsføring i lokale medier (lokalavis, tv, radio), på offentlige steder i lokalmiljøet med stands og plakater (butikker, bibliotek,

kirker), og på utdanningsteder som høyskoler og universiteter. Markedsføringen kan også skje i samarbeid med offentlige instanser/kommunene. Det kan arrangeres informasjonskvelder hvor interesserte kan komme og få mer informasjon før de bestemmer seg. Flere av guidene nevner også at en kan benytte enten nasjonale eller lokale "kjendiser" til markedsføringen, hvor disse stiller opp som flyktningsguider.

3.3.3 Skjevheter i rekrutteringen av flyktningsguider

Breddeundersøkelsen antyder at det oppleves svært forskjellig å skulle rekruttere flyktningsguider og flyktninger. Mens 75 prosent av koordinatorene mener at det er lett å rekruttere flyktninger, mener kun seks prosent at det er lett å rekruttere flyktningsguider (se tabell 7 i vedlegg 1). Motsatt mener kun tre prosent at det er vanskelig å rekruttere flyktninger, mens halvparten mener det er vanskelig å rekruttere flyktningsguider. Samtidig mener mange at rekrutteringsarbeidet vil variere fra kommune til kommune og fra periode til periode.

Vi spurte koordinatorene om de opplevde skjevhet i rekrutteringen mellom flyktningsguider og flyktninger. Svarene viser at mens 69 prosent av koordinatorene i utvalget opplever skjevhet i forhold til kjønn, opplever rundt halvparten skjevhet i forhold til alder (se tabell 8 i vedlegg 1). Det er også en stor andel – 41 prosent – som erfarer at livssituasjonen til henholdsvis guidene og flyktningene som rekrutteres ikke "matcher". I forhold til interesser og bakgrunn merker kun 13 prosent uttalte utfordringer tilknyttet skjevhet i rekrutteringen.

Mange koordinatorene, både i det kvantitative og kvalitative materialet, presiserer at det er lett å rekruttere kvinnelige guider, mens det oppleves som vanskelig å rekruttere menn til å bli flyktningsguider. Skjevhet i rekrutteringen av kvinnelige og mannlige flyktningsguider ser med andre ord ut til å være et utbredt fenomen. På spørsmål om hva dette kan skyldes hevder noen av koordinatorene og en stor del av guidene at det som frontes i Flyktningsguiden i større grad appellerer til kvinner enn til menn. Her nevnes det å gå på kafé og å gå på besøk til hverandre som eksempler. Tilsvarende mener flere at metodene for rekruttering, samt verktøyene og motivasjonselementene som benyttes i stor grad vil appellere til kvinner. To av guidene sa i den forbindelse:

Står det en dame på stand med kamillete og lilla skjerf så går menn forbi. Ikke fordi det er noe galt med det, men det appellerer ikke til menn ... Det er litt rettet mot sosionomer. Sitte på kafè og drikke te og prate (nåværende flyktningsguider).

Det påfølgende spørsmålet blir: er det behov for flere mannlige guider? Det er et faktum at mange av flyktningene som blir bosatt i norske kommuner er unge enslige menn

(Thorshaug, Svendsen, Paulsen og Berg 2011). Samtidig antyder forskning at mannlige innvandrere ofte har lite kontakt med etniske nordmenn (Valenta m.fl. 2003). Videre mener flere guider og koordinatorene at det å koble unge kvinnelige guider med unge mannlige flyktninger *kan* by på utfordringer tilknyttet avklaringer av relasjonen. Selv om dette ikke behøver å være en utfordring, og kjønn ikke trenger å være det viktigste kriteriet ved kobling av guide og flyktning, vil et større antall mannlige guider gjøre det enklere å finne passende koblinger for det store antallet unge enslige menn som er blitt bosatt i landets kommuner. Som Valenta m.fl. (2003) poengterer bør Flyktningguiden ha som mål å gjenspeile mangfoldet i den norske befolkningen. Med bakgrunn i disse faktorene anbefaler vi at flere menn rekrutteres til aktiviteten.

På spørsmål om hvordan en kan forbedre rekrutteringen foreslår koordinatorene ulike strategier. Flere nevner behovet for en mer organisert rekruttering. Blant annet kan en i større grad bruke lokale møteplasser, arrangere ulike aktiviteter som åpent hus og turer, samarbeid med folkehøgskoler, store mediekampanjer med profilerte personer fra lokalmiljøet og samarbeid med kommunale instanser hvor flyktninger er aktive deltakere. Videre foreslås det å benytte eksisterende koblinger som ambassadører for aktiviteten.

Vi mener, i likhet med flere koordinatorene, at det bør satses på å rekruttere flere menn generelt, og spesielt unge menn. For å få til dette må man bruke "menns arenaer", og her nevnes for eksempel jaktlag. I tillegg fokuserer flere på at man må gå bort fra tanken om at man skal sitte på kafè og drikke te, og at man heller kan fokusere på aktiviteter som fisketurer, fjellturer, trening og fotballkamper. Koordinatorene i kommunene uttrykker imidlertid i intervjuer at hadde de visst hva som skulle til for å rekruttere flere menn, så hadde de rekruttert dem. De forteller at de ved flere anledninger har lagt ned en kjempeinnsats for å målrettet rekruttere flere mannlige guider. De bruker masse tid på å forberede fremlegg rettet mot menn og reiser ut på menns arenaer, for eksempel arbeidsplasser med mange mannlige ansatte. "Og etter alt det får vi kanskje én ny mann", forteller en koordinator. De opplever at den mest effektive måten guider rekrutteres på rett og slett er ved at folk snakker sammen.

Guidene selv ser generelt ut til å mene at Røde Kors bør tenke litt utradisjonelt rundt rekrutteringsarenaer, synliggjøring og metoder for rekruttering. Flere guider mener Røde Kors bør ta kontakt med lokalt opprettede Frivillighetsentraler og lokale seniorforum (mange pensjonister har tid og overskudd – noe tabell 4 over aldersgrupper tydelig illustrerte). Videre uttrykker flere av guidene at det å fokusere på at man skal bli guide for å hjelpe noen er en uheldig rekrutteringsmetode. Dette både fordi dette vil skape en maktskjevhet i relasjonen, og fordi Flyktningguiden handler om gjensidig utbytte like mye som hjelp til flyktningene. Flere sier at nettopp det å fokusere

på gjensidigheten og egen nytte vil være vesentlig for rekrutteringen, både blant kvinner og menn. En av guidene uttaler:

Man må fokusere på at dette har du noe igjen for selv også! Du lærer deg å omgås andre typer mennesker, du får nye venner og du treffer mennesker som er annerledes enn deg selv (nåværende flyktingguide).

3.3.4 Oppsummering av informasjons- og rekrutteringsarbeidet

- Det kommunale introduksjonsprogrammet og flyktingkontorene er mye brukt som informasjons- og rekrutteringsarenaer overfor flyktinger. Informasjonen som flyktinger får fra kommuneansatte om Flyktingguiden ser ut til å variere.
- Informasjons- og rekrutteringsarbeidet av guider er stort og variert, og både media, brosjyrer/plakater, informasjon i lokalmiljøet og på utdanningssteder/arbeidsplasser er mye brukt.
- Koordinatorene opplever at det er enklere å rekruttere flyktinger enn guider. Særlig vanskelig oppleves det å rekruttere mannlige guider.
- Det ser ut til at Flyktingguiden er lite kjent i lokalsamfunnene. Røde Kors bør derfor jobbe mer målrettet for å gjøre aktiviteten kjent. Det kan med fordel tenkes litt "utradisjonelt" i markedsføringen.

3.4 Motivasjoner og forventninger

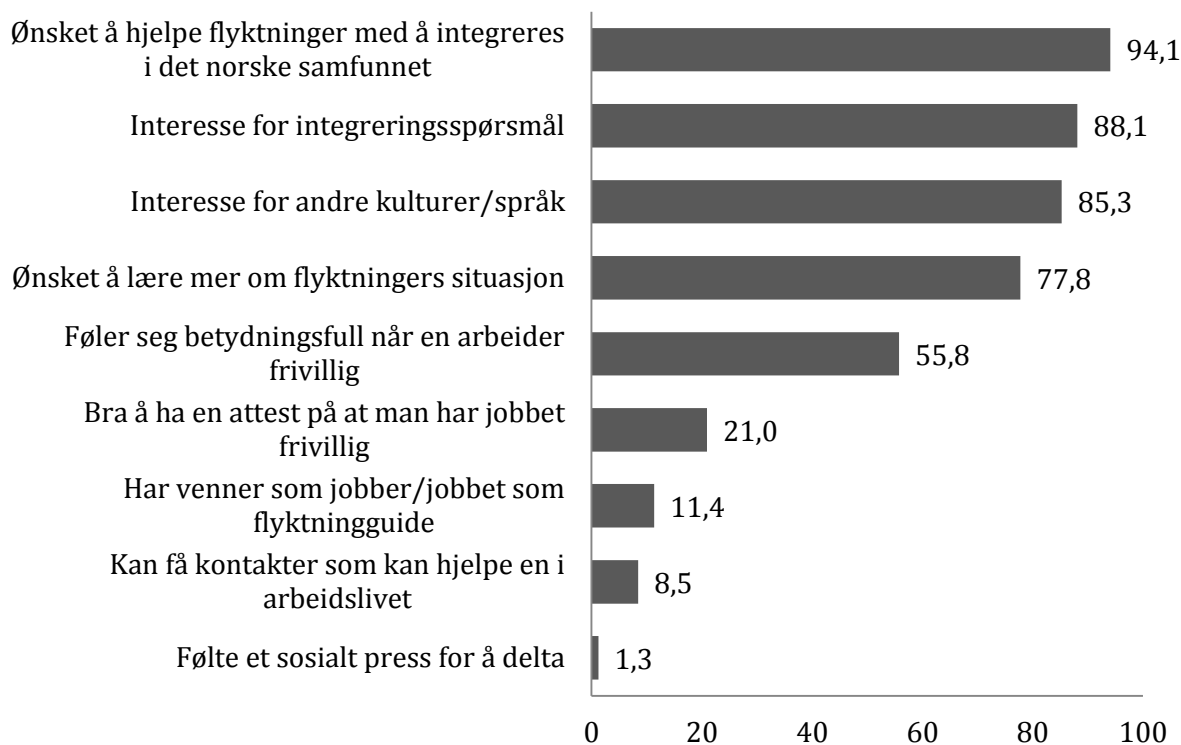
En viktig spørsmål er hva som motiverer personer til å melde seg frivillig til Flyktingguiden, og hvilke forventninger både guider og flyktinger har til koblingen. Motivasjon for å melde seg som frivillig kan handle om ønsker om å hjelpe, egenreving tilknyttet kunnskap og selvfølelse, egenreving tilknyttet karriere eller sosialt "press". Forventninger kan på sin side handle om å gi noe til andre eller om å lære noe nytt om seg selv og andre mennesker. I det følgende ser vi på guidenes motivasjoner og hvilke forventninger guider og flyktinger hadde til relasjonen.

3.4.1 Motivasjon for å bli flyktingguide

Vi ga tidligere og nåværende guider en liste med potensielle motivasjoner, og ba dem vurdere hvor viktige disse var for deres valg om å bli guide. Det ser ut til at ønsket om å hjelpe flyktinger i integreringsprosessen samt en interesse for integrerings spørsmål og andre kulturer/språk er svært viktige motivasjonsfaktorer for vårt utvalg. Mange ønsket også å lære mer om flyktingers situasjon. For et flertall har en viktig faktor vært at de

føler seg betydningsfulle når de arbeider frivillig. Motivasjoner tilknyttet karrieremessige egenvinninger, som attest og kontakter, ser derimot ut til å være lite viktig for guidene. Også det at venner har vært guider eller press om å delta har vært lite viktig for de aller fleste. På tross av at venner oppgis som en lite viktig motivasjonsfaktor, er dette likevel viktig for rekrutteringen av nye guider.

Figur 4. Motivasjonsfaktorer som i stor til svært stor grad var viktige for å bli flyktningguide. Prosent. Svar fra flyktningguider (N=316-324).



I intervjuene ga noen guider uttrykk for at de ønsket å få innblikk i flyktingenes liv, og at de ønsket å bidra til at integreringen gikk lettere. Flere av guidene vi intervjuet var opptatt av at Flyktningguiden var et godt, nødvendig og annerledes integreringstiltak, og at dette hadde vært en viktig motivasjon for å bli guide. Noen sa også at det å bli guide kunne gjøre at de fikk et annet perspektiv på sitt eget liv, og beskriver seg selv, sitt nettverk og Norge som en "boble", beskyttet mot den virkeligheten mennesker i andre deler av verden forholder seg til. En av guidene uttalte i den forbindelse: "Vi har glemt hva det vil si å ha det vanskelig. Derfor er Flyktningguiden genialt".

I noen av intervjuene understreker guidene at når de skulle gjøre en frivillig innsats var Flyktningguidens form og innhold avgjørende for at de valgte å engasjere seg i nettopp denne aktiviteten. Noen trakk frem verdier de forbandt med Flyktningguiden og som de mente var viktige, som likeverdighet og gjensidighet. Andre trakk frem at aktiviteten er fleksibel og lett å kombinere med en travel hverdag, mens andre igjen så muligheten til å være guider sammen som et par eller en familie som en viktig faktor. I intervjuene sa

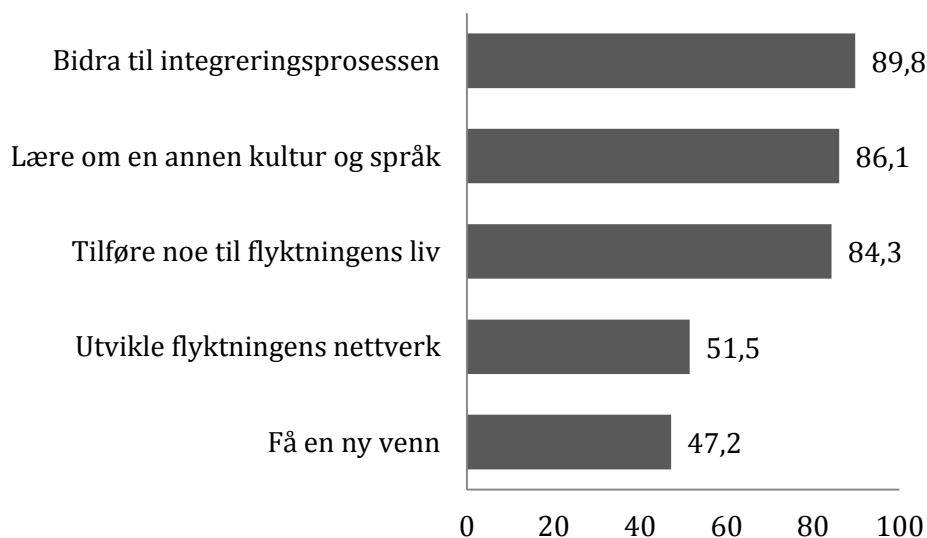
også flere at det å være guide ikke trenger å ta så mye ekstra tid, da man egentlig kan ta med flyktingen på mye av det som man likevel skal gjøre. En av guidene sa i den forbindelse:

Jeg bruker byen min veldig mye selv, og hadde lyst til å vise flyktinger hvilke tilbud som finnes... Det trenger ikke å ta så mye ekstra tid, flyktingen kan være med på det du skal gjøre (nåværende flyktingguide).

3.4.2 Forventninger til relasjonen – guider og flyktinger

Både flyktingguidene og flyktingene vil ha forventninger til koblingen. Hva var så guidenes forventninger til relasjonen med flyktingen? Breddeundersøkelsen viser at guidene ofte har en forventning om at deres deltakelse kan bidra til integreringsprosessen for flyktinger og tilføre noe til flyktingenes liv (se figur 5). I tillegg mente mange at de kunne lære om andre kulturer og språk. Rundt halvparten mente på forhånd at de kunne utvikle flyktingenes nettverk, og at de ville få en ny venn. De aller fleste vi intervjuet hadde også en forventning om at de ville lære om en annen kultur og språk. I tillegg nevnte flere at de ønsket å lære om seg selv og utvide sine horisonter, samt lære hvordan det norske samfunnet fungerer for nyankomne.

Figur 5. Forventninger til relasjonen med flyktingen. Flere svar mulig. Prosent. Svar fra flyktingguider (N=324).



Hva med flyktingenes forventninger? Flyktingene forteller i intervjuene om hvorfor de takket ja til tilbudet om guide eller selv oppsøkte Røde Kors. Mange av dem forteller at muligheten til å lære norsk og muligheten til å "knekke de norske kodene" var hovedmotivasjonen for å delta i aktiviteten. En flykting forteller at han oppsøkte

Flyktningguiden fordi han trengte noen som kunne vise ham veien i Norge: «Vi vet ikke hvordan nordmenn lever, vi vet for eksempel ikke hvordan menn og damer snakker sammen», sier han i intervjuet. Noen forteller også at de ønsket seg noen å være sammen med, en venn i Norge. En flyktning forteller: «Jeg trengte noen å prate med. Jeg kjente ingen her».

Flere flyktninger trekker frem at de hadde forventninger om å lære norsk og om å lære om det norske samfunnet og kulturen. Deltakelse i Flyktningguiden kunne gi dem anledning til å praktisere norsk muntlig og til å utvikle et mer hverdagslig ordforråd enn det de syntes de jobbet med på skolen. Flyktningene forteller også at de forventet å få hjelp, som for eksempel til å flytte, handle inn møbler og utstyr, lese brev fra kommunen og øvelseskjøring. De forteller også at de hadde forventninger om at guiden kunne hjelpe dem til å bli kjent i nærmiljøet og introdusere dem for ting de kunne gjøre. Noen forventet også at guiden skulle være en å være sammen med, gjøre sosiale ting med og en som bidro til at de ble mindre ensomme i Norge.

3.4.3 Oppsummering av motivasjoner og forventninger

- Ønsket om å hjelpe flyktninger i integreringsprosessen samt en interesse for integreringsspørsmål og andre kulturer/språk er viktige motivasjonsfaktorer for flyktningguidene. Mange ønsker også å lære mer om flyktnings situasjon.
- Flyktningguidene har ofte forventninger om å bidra til integreringsprosessen, lære om andre kulturer og språk, og å tilføre noe til flyktningsenes liv.
- Flyktningene har ofte forventninger om å lære norsk og å lære om de norske "kodene". De forventer også ofte å få hjelp til praktiske ting, samt å få noen å være sammen med.

3.5 Opplæring

I det følgende ser vi på hvilket opplæringstilbud flyktningguidenes gis, hvilke temaer som løftes frem som viktige, og hvordan guidene vurderer opplæringen. I tillegg kommer vi inn på muligheten for opplæring av flyktninger som skal delta i aktiviteten.

3.5.1 Tilbud om opplæringskurs og andre kurs

57 prosent av koordinatorene i utvalget oppgir at de tilbyr obligatorisk opplæringskurs for flyktningguiden, mens 21 prosent tilbyr et frivillig opplæringskurs. Kun seks prosent (to koordinatorene) svarer at de ikke har opplæringskurs. De øvrige 15 prosent oppgir

ulike former for kursing, blant annet individuelle kurs, kurs i andre lokallag, skriftlig informasjon kombinert med muntlig rådgivning og deltakelse på ordinære kurs i Røde Kors (se tabell 9 i vedlegg 1). Bakgrunnen for å ikke arrangere kurs kan handle om ulike momenter, men flere koordinatører oppgir i intervjuene at mangel på tid er en av hovedgrunnene til at det ikke arrangeres. De aller fleste koordinatorene, 57 prosent, oppgir at det arrangeres én til to kurs per år, mens 18 prosent arrangerer tre eller flere kurs i året. De øvrige 25 prosent oppgir at kursene arrangeres etter behov (se tabell 9 i vedlegg 1).

Blant flyktingguidene i vårt utvalg oppgir 43 prosent at det ble arrangert obligatorisk opplæringskurs, mens 29 prosent svarer at det ble arrangert frivillig opplæringskurs. 21 prosent oppgir at det ikke ble arrangert noen kurs, mens sju prosent ikke husker (se tabell 28 i vedlegg 1). Samlet antyder svarene fra koordinatorene og guidene at obligatorisk opplæringskurs er det mest vanlige, men at også frivillige kurs blir mye brukt.

Flere av guidene vi intervjuet hadde vært på kurs, men det var også noen som aldri hadde fått tilbud om kurs og dermed ikke hadde deltatt på dette. I intervjuene oppgir guidene som ikke har deltatt at dette kunne vært nyttig for dem. Guider som deltok på kurs først etter at de var kommet i gang med koblingen påpeker at en del ting falt på plass etter kurset, og at det var enkelte ting de gjerne skulle hatt kjennskap til før de møtte flyktingen. Et par forteller at flyktingen en kveld hadde magesmerter. Den unge mannen var svært stresset og fortvilet og han ringte guidene sine hele natta, helt til de kjørte ham på legevakten. Det var ingenting i veien med flyktingen. Noen uker senere deltok guidene på kurs for flyktingguidene og da lærte de hvordan mennesker fra andre deler av verden kan ha et annet forhold til smerte enn det nordmenn har. De lærte også at en del flyktinger kan komme fra områder hvor mennesker tilsynelatende kan dø av magesmerter, fordi kunnskap om helse, sykdom og medisinsk hjelp er mangelvare. Guidene konkluderer historien slik:

Hadde vi visst det tidligere kunne vi vært tryggere på oss selv og beroliget han bedre, ikke sant? Vi kunne sagt han skulle ta seg en kopp te, legge seg ned og slappe av, at det kanskje bare var luft i magen... at vi skulle se det an til dagen etterpå (nåværende guide).

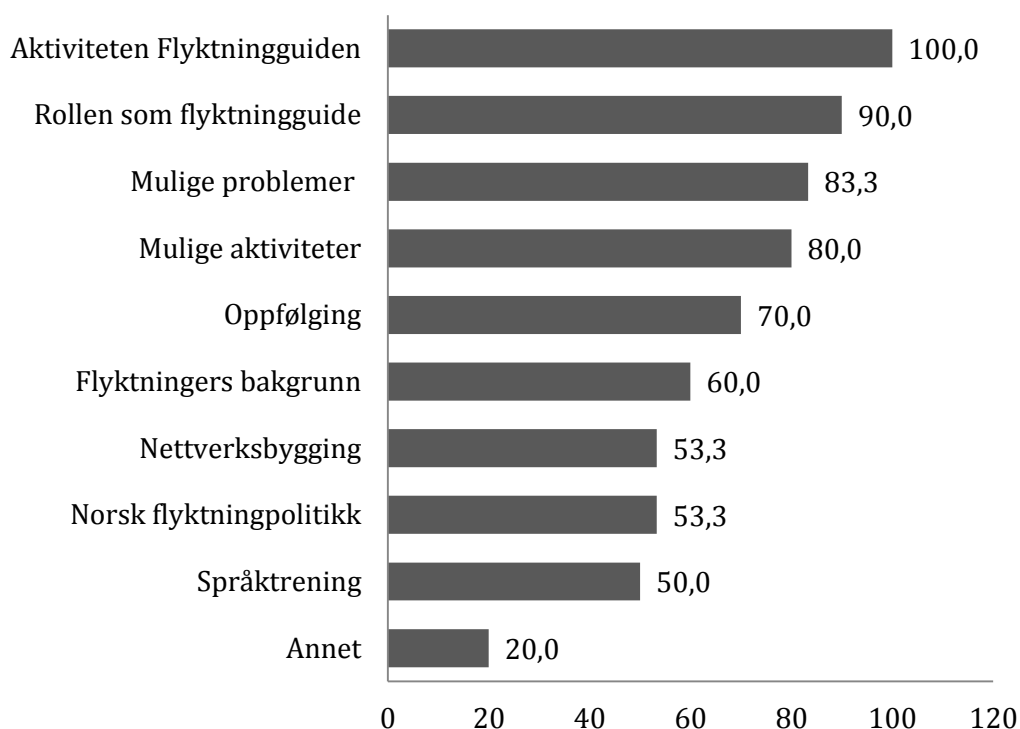
79 prosent av koordinatorene oppgir at det, i tillegg til opplæringskurs, arrangeres andre typer kurs/samlinger for flyktingguider (se tabell 9 i vedlegg 1). Her nevnes blant annet de generelle Røde Kors-kursene (introduksjonskurs, førstehjelpskurs og grunnkurs omsorg), temakurs- og kvelder (mangfold, kommunal introduksjonsordning), fellesturer og sosiale arrangementer (sommer- og juleavslutninger, filmkvelder, "vaffelkvelder" og skidager) og internasjonale kvelder. I intervjuer med guider og

koordinatorene kommer det frem at arrangering av slike kurs/samlinger er mest vanlig på større plasser og mindre vanlig i små kommuner.

3.5.2 Opplæringskursets innhold

Koordinatorerne som oppgir at de tilbyr opplæringskurs (obligatorisk eller frivillig) ble spurt hvilken informasjon som gis på kurset (se figur 6). Svarene tyder på at de aller fleste har et tydelig fokus på informasjon om selve aktiviteten (bakgrunn, målsetninger og målgruppe), flyktingguidens rolle, mulige problemer som kan oppstå i koblingen og forslag til aktiviteter. En stor andel har også fokus på oppfølgingen som gis og generell informasjon om flyktingers bakgrunn. Rundt halvparten oppgir at kursene fokuserer på norsk flyktingpolitikk, språktrening og nettverksbygging. I tillegg nevnes informasjon om Røde Kors' prinsipper og førstehjelpskurs, samt opplæring innen omsorgsfeltet.

Figur 6. Informasjon som gis på opplæringskurs. Flere svar mulig. Prosent. Svar fra koordinatorene (N=30).



I intervjuene med koordinatorene kommer det frem at de synes det er viktig at det arrangeres kurs, og at guidenes deltakelse på kurset vil være viktig for at koblingene skal bli vellykket. Videre synes de kursing er viktig med tanke på å avklare roller og forventninger i forkant av koblingen. Gjennom kursing vil guidene, ifølge de fleste koordinatorene, få større innsikt i hvilke utfordringer de kan møte i løpet av

kontraktperioden. Et annet aspekt som fremheves som viktig er at de får god innføring i Røde Kors sine prinsipper, spesielt i forhold til nøytralitet, og at dette vil være av stor betydning for relasjonen mellom guide og flyktning.

Koordinatorerne nevner blant annet kurs i kommunikasjon, "kultursjokk" og livet som flyktning som muligheter for forbedringer i opplæringen som gis. Et forslag er at en rådgiver fra Røde Kors sitt hovedkontor kan reise rundt til områder og holde kurs en gang per halvår/år, når koordinatorene selv ikke har kapasitet til å holde opplæringskurs. Alternativt mener enkelte at det må settes inn ressurser til å utdanne instruktører og planlegge kursinnhold fra sentralt hold. En av koordinatorene mener at en bør utvikle et standardisert fagkurs som sikrer at opplæringen blir lik i hele landet. Samtidig understrekes følgende:

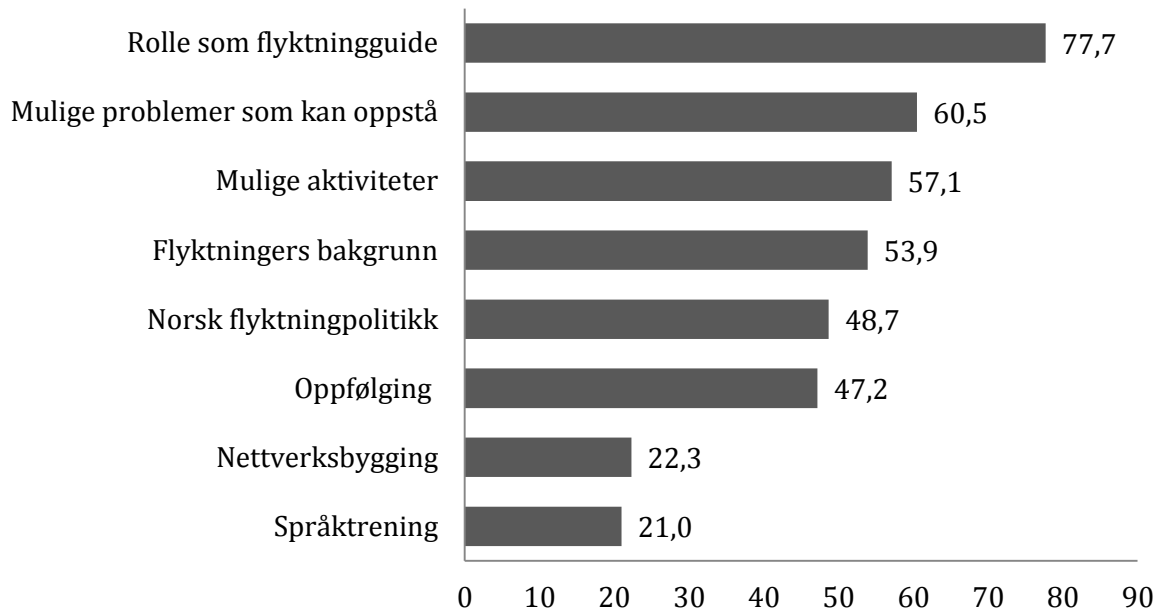
Info om flyktingens bakgrunn synes svært viktig. Forøvrig så kan en vanskelig læres opp til å bli medmenneske, det må være en iboende interesse for andre mennesker hos den som ønsker å bli guide. Temamøter når forholdet har vart ei tid kan være like viktige som opplæring før en begynner, og ikke vet hva en går til (koordinator).

3.5.3 Deltakelse på kurs og kursets relevans

Av flyktingguidene som ble pålagt eller fikk tilbud om opplæringskurs deltok 87 prosent. 60 prosent av de som deltok svarer at kurset i stor til svært stor grad var nyttig for arbeidet som flyktingguide, mens 17 prosent mente det i liten til svært liten grad var nyttig (se tabell 29 i vedlegg 1). Vi spurte videre i hvor stor grad opplæringskurset var nyttig ut fra ulike typer informasjon. Svarene presenteres i figur 7.

Som vi ser av figur 7 mener et stort flertall at kurset var nyttig i forhold til informasjon om rollen som flyktingguide. Et flertall mener også at det var nyttig i forhold til informasjon om mulige problemer som kan oppstå i relasjonen med flyktingen, mulige aktiviteter de kan gjøre sammen med flyktingen, samt generell informasjon om flyktingers bakgrunn (krig, traumer, hverdagsliv, kultur, religion). Noen færre mener kurset var nyttig i forhold til informasjon om norsk flyktingpolitikk og oppfølgingen i løpet av perioden. Et viktig funn er at et klart mindretall av guidene opplevde at kurset var nyttig i forhold til informasjon om nettverksbygging og språktrening. Dette bør Røde Kors ta med seg i det videre arbeidet, hvor en bør vurdere å øke fokuset på disse temaene i opplæringen, særlig ettersom dette fra Røde Kors sin side er definert som to av hovedmålsetningene med Flyktingguiden. Det må også vurderes om måten en snakker om temaene på må endres for å bedre møte guidenes behov og forventninger.

Figur 7. Opplæringskurset var i stor til svært stor grad nyttig i forhold til følgende informasjon. Prosent. Svar fra flyktningguider (N=195-198).



Alle guidene vi intervjuet sa at det på kurset hadde vært fokus på hvilke aktiviteter man kunne legge opp til sammen med flyktingen. Det er store variasjoner i eksempler på hvilke aktiviteter dette kan være, men flere nevnte at det hadde vært fokus på at aktivitetene ikke skulle koste så mye penger ettersom mange av flyktingene har dårlig økonomi. I tillegg nevnte noen at det var snakket om at man bør unngå å spandere for mye, da dette kan føre til store utgifter for guiden i tillegg til "ubalanse" i relasjonen. En stor del av guidene sa også at det hadde vært fokus på nøytralitetsprinsippet i Røde Kors, og at man skal være varsom i forhold til hva man snakker om, spesielt i starten av koblingen. I et av intervjuene uttrykte en flyktningguide følgende:

Jeg har vært forsiktig med å spørre om hva som er grunnen til at personen kom til Norge. Dette lærte vi at vi skulle være litt varsomme med. Jeg har ikke brukt så mye lærdom annet enn at jeg har vært imøtekommende og opptrådt slik jeg ellers gjør i sosiale interaksjoner (nåværende flyktningguide).

Enkelte nevner at de ønsker et sterkere fokus på flyktningers bakgrunn med fokus på traumatiske opplevelser, ettervirkninger og psykiske vansker. Mange guider har behov for å føle en større trygghet på hvordan de skal møte og bistå flyktingene i slike utfordringer. Andre temaer som nevnes som viktige er guidens rolle, oppgave, relasjonen til flyktingen og grensesetting. Enkelte ønsker også mer konkret informasjon om hvilke områder de bør konsentrere seg om å hjelpe flyktingen med (praktiske hverdagslige gjøremål), og hvordan en kan lære flyktinger om norske kulturelle særtrekk og ikke minst det norske systemet (offentlig tilbud, jobbsøking,

rettigheter og plikter). Flere mener at det på kurset burde vært sagt mer om at man kanskje ikke kan forvente gjensidighet, og at det at flyktingen ikke tar kontakt ofte handler om andre forhold enn at flyktingen ikke har interesse av å være sammen med guiden. En av guidene sa:

Det er stort sett alltid guidene som tar kontakt! Noen synes at flyktingene ikke bidrar nok. Men det handler egentlig bare om at de føler at de ikke kan ta tiden vår (nåværende guide).

Gjennom å ha mer fokus på hva som kan være årsaker til manglende gjensidighet kan en unngå misforståelser som at guiden tar det som et signal på at flyktingen ikke ønsker kontakt.

3.5.4 Kurs for flyktinger

Avklaring av forventninger og roller, i tillegg til informasjon om mål og innhold i Flyktingguiden, fremstår som sentralt for å sikre en god relasjon mellom flyktingen og guiden. I tillegg påpekes det av flere at det er viktig å informere om at guiden jobber frivillig, og at deltakelse i Flyktingguiden også er frivillig fra flyktingens side. Flere påpeker at nettopp frivilligheten hos guiden er svært viktig for å sikre et "jevnt" forhold i relasjonen mellom guide og flykting.

Vi har tidligere i rapporten sett at informasjonen flyktingene får om aktiviteten kan være varierende, og det blir derfor ekstra viktig å sikre god informasjon før eller i en tidlig fase av koblingen. Det finnes noen få eksempler på at flyktinger har hatt guide i lang tid uten at han/hun har skjønnet hvem guiden er og hvilken rolle vedkommende har. Det finnes også episoder hvor flyktingen trodde at guiden kom fra barnevernet når hun kom på besøk.

Flere av koordinatorene og guidene påpeker at avklaring rundt forventninger og roller kan sikre større grad av gjensidighet i relasjonen, da man også kan legge føringer på hva som forventes av flyktingen. Mange uttrykker i den forbindelse at et kurstilbud til flyktingene som skal ha guide kan være nyttig. En av lokalforeningene som har prøvd ut dette opplever at tilbudet har vært positivt, og det har kommet signaler fra guidene om at det er lettere å være guide etter at flyktingen har vært på kurs. Kurset omhandler hva Flyktingguiden er, hva som kan forventes av guiden, hva som forventes av den som skal ha guide og hva man kan gjøre sammen med guiden. Kurset er lagt opp som et trettimers kurs hvor det er tolk tilstede og hvor flyktingene kan stille spørsmål.

3.5.5 Oppsummering av opplæringstilbudet som gis

- De aller fleste områdene ser ut til å arrangere opplæringskurs. Obligatoriske kurs er det mest vanlige, men flere tilbyr frivillige kurs.
- Opplæringskursene har et særlig fokus på aktiviteten, rollen som flyktingguide, mulige problemer, mulige aktiviteter og oppfølging.
- Flyktingguidene ser ut til å være fornøyde med opplæringen som gis, men en del opplever at det ikke er nyttig i forhold til informasjon om nettverksbygging og språktrening.
- Det bør i opplæringen fokuseres mer på gjensidighet i relasjonen og eventuelle årsaker til manglende gjensidighet.
- Flere flyktingguider ønsker et sterkere fokus på flyktingers bakgrunn, med fokus på traumatiske opplevelser, ettervirkninger og psykiske vansker. Dette vil være viktig for guidenes følelse av trygghet i ulike situasjoner. Samtidig kan et for stort problemfokus virke negativt inn på relasjonen mellom flyktingen og guiden. Vår anbefaling er derfor at en finner en balanse i opplæringens fokus på flyktingenes bakgrunn og behov som sikrer et mulighetsfokus.
- Det er viktig at flyktingene får god informasjon i forkant av deltakelse i Flyktingguiden. Vår anbefaling er at det utvikles opplæringskurs for flyktinger som skal delta i aktiviteten.

3.6 Kobling av flyktingguide og flykting

I dette delkapitlet presenterer vi funn tilknyttet hvordan koordinatorene setter sammen koblinger og hvordan det første møtet mellom guide og flykting oppleves av de involverte partene.

3.6.1 Kobling av guider og flyktinger

De aller fleste områdene som tilbyr Flyktingguiden, 97 prosent, ser ut til å sette sammen koblinger basert på vurderinger tilknyttet kjønn, alder, interesser, livssituasjon og lignende (se tabell 11 i vedlegg 1). Kun én koordinator oppgir at de i tillegg arrangerer koblingskvelder, hvor guider og flyktinger møtes og selv velger kobling.

Den vanligste formen for koblinger er en-til-en-koblinger, men i intervjuene kommer det frem at det også benyttes andre koblingsvarianter. Disse variantene beskrives gjerne som et forsøk på å dekke flyktingenes behov. For eksempel kan barnefamilier kobles til barnefamilier. Det kan gjøre det lettere for dem å finne på ting, og det kan være en fordel for flyktingene at guidene har erfaring med å ha barn i barnehage og skole. En

koordinator koblet en ung alenemor (flyktning) med et par (guider) på samme alder. De to kvinnene ble som søstre, og mannen fikk god kontakt med flyktningens sønn og ble en farsfigur. Kommuneansatte forteller i intervju at både de og flyktningene kunne ønske at det var enda større rom for alternative koblingsvarianter, som at ektepar eller en hel familie fikk en guide sammen. ”Da kan guiden være sammen med dem begge eller med hele familien, og flyktningene trenger ikke å bruke tid borte fra sine nærmeste”, forteller den kommuneansatte.

En annen grunn til at koordinatorene eller andre som gjør koblinger må tenke utenfor boksen er at de mangler guider i bestemte grupper; for eksempel har man få unge, mannlige guider. En måte å møte dette på, som de har gode erfaringer med i en kommune, er å koble to unge mannlige flyktninger til et eldre par. Koordinatoren forteller at de unge guttene på denne måten får «norske steforeldre». Et annet eksempel er å koble en ung gutt til en ung kvinnelig guide, for så å koble disse sammen med en annen lik kobling, slik at de kan være sammen alle fire. I noen kommuner har de utviklet lignende alternativer, hvor møtene mellom deltakerne foregår i Røde Kors sine lokaler. Dette gjør det mulig å koble på tvers av kjønn, ettersom slike koblinger ofte vil fungere uten problemer når flere møtes sammen på et nøytralt sted.

3.6.2 Hva er det viktig å ha til felles?

Vi spurte flyktningguidene hva de hadde til felles med flyktningen de er/var guide for. Som vi ser av tabell 6 er det vanlig at guiden og flyktningen har samme kjønn. Rundt halvparten har også vært i samme aldersgruppe som flyktningen. Utdanningsnivå, livssituasjon og fritidsinteresser ser ut til å være mindre vanlige fellestrekk.

Tabell 6. Til felles med flyktningen. Flere svar mulig. Prosent og antall. Svar fra flyktningguider (N=313).

	Prosent	Antall
Kjønn	88,2	276
Aldersgruppe	53,0	166
Utdanningsnivå	9,9	31
Livssituasjon	15,7	49
Fritidsinteresser	22,7	71
Annet	16,6	52
Hadde ingenting til felles	10,5	33

Som vi ser har en del krysset av for “annet”. Her nevnes ofte at begge har barn (noe som også kan forstås som livssituasjon). Andre fellestrekk som nevnes er alt fra humor, åpenhet for andre kulturer og tradisjoner til livssyn og religion. Flere nevner også at de hadde “god personkjemi”.

Koordinatorerne ble spurt hva de mener det er viktig at guiden og flyktingen har til felles. 79 prosent mener at kjønn og fritidsinteresser er viktige fellestrekk, mens 52 prosent mener at de bør være i samme aldersgruppe (se tabell 11 i vedlegg 1). Når det gjelder alder så forteller noen av flyktingene som ble intervjuet at de ikke nødvendigvis var så opptatt av å få en guide i samme aldersgruppe. Flere forteller at de helst ville ha en guide som var eldre enn dem selv. En flykting i midten av tjueårene forteller: "Det var veldig bra å få en dame på 50 år. Det er samme alder som mammaen min i hjemlandet mitt".

Noen færre av koordinatorerne i utvalget, 33 prosent, mener at guiden og flyktingen bør være i samme livssituasjon (et begrep som kan forstås på ulike måter). En av guidene som ble intervjuet forteller at det er bra at både hun og flyktingen er travle damer med aktive barn. Det hadde vært vanskeligere hvis flyktingen hadde hatt god tid og lite å fylle fritiden med, da dette ville skapt et misforhold i relasjonen. Når de begge er travle bidrar det til balanse i forventningene de har til hverandre, til hva de skal gjøre, hvor ofte de skal møtes og hvor lenge de skal være sammen når de treffes.

Kun 18 prosent av koordinatorerne mener at det er viktig at guiden og flyktingen har samme utdanningsnivå. En guide forteller i intervju at hun og flyktingen, som begge var relativt høyt utdannet, opplevde å ha like forutsetninger for å snakke og diskutere med hverandre og for å lære hverandre om hverandres land og kultur. En annen guide mener det kan være en fordel for flyktingen å få en guide med et høyere utdanningsnivå enn seg selv. Da kan guiden for det første være en veiviser i de ulike utdanningsmulighetene som finnes. For det andre kan guiden realitetsorientere flyktingen med hensyn til hvor mye det krever å ta høyere utdanning, hvor lang tid det vil kunne komme til å ta og hva en student har å rutte med i måneden. Flere guider forteller at en del flyktinger har ombestemt seg eller justert ambisjonene sine etter å ha fått denne informasjonen.

En stor andel av koordinatorerne nevner andre viktige områder for fellestrekk, blant annet personlighet, "kjemi" og familiesituasjon (som også kan forstås som en del av begrepet livssituasjon). I de kvalitative intervjuene var både guider og flyktinger tydelige på at det er svært viktig at koblingen blir god, men som blant koordinatorerne i breddeundersøkelsen varierer det hvilke koblingskriterier de vurderer som viktigst. Flere av guidene i dybdestudien nevner at Røde Kors må bruke mer tid på å koble ut fra felles interesser, og ikke kun alder og kjønn. Noen forteller at det var avgjørende at de hadde samme interesser, andre mener det viktigste er at kjemien stemmer, mens andre igjen er svært fornøyde med koblinger hvor guide og flykting har utfylt hverandre heller enn å ha hatt mye til felles.

En av flyktingene gir et eksempel på godt koblingsarbeid. Hun ønsket seg en guide på omtrent samme alder som seg selv, og ville gjerne at hun og guiden kunne øve på

engelsk i tillegg til norsk ettersom hun gikk på engelskkurs. Hun var dessuten bekymret for at guiden skulle ha hund. Av religiøse grunner ville hun ikke ha hunder inne i leiligheten, men var samtidig redd guiden skulle bli fornærmet hvis hun sa at hunden ikke fikk være med inn. Hun var dessuten bekymret for å bli bedt på mat som inneholdt svinekjøtt hjemme hos guiden, eller at guiden skulle bestille svinekjøtt hvis de spiste sammen ute. Denne flyktningen fikk en guide som var fire år eldre, hadde en mor fra England og var vegetarianer. Riktignok hadde guiden hund, men koordinatoren kunne forklare situasjonen for guiden på forhånd, og ifølge flyktningen oppstod det ingen problemer knyttet til dette.

3.6.3 Første møte mellom guide og flyktning

76 prosent av koordinatorene i utvalget oppgir at det skrives under kontrakt mellom flyktningguiden og flyktningen (se tabell 12 i vedlegg 1). 96 prosent av guidene oppgir at det var en representant fra Røde Kors til stede ved det første møtet med flyktningen, og 72 prosent oppgir at det ble skrevet under kontrakt. Tolk ser ut til å være lite benyttet, da bare 10 prosent av guidene oppgir at det ble brukt tolk ved det første møtet med flyktningen (se tabell 34 i vedlegg 1).

De aller fleste guidene er fornøyde med hvordan Røde Kors arrangerer det første møtet med flyktningen. De fleste kommentarene til forbedringer kommer fra guider hvor det ikke ble brukt tolk ved første møte, eller hvor det ikke ble skrevet under kontrakt. Både tolk og kontrakt ses som svært viktig: tolken fordi det sikrer at flyktningen forstår hva som blir sagt og innholdet i relasjonen med guiden, og kontrakten slik at flyktningen og guiden forstår mer om varighet, tidsbruk og lignende. En av guidene uttaler følgende:

Jeg synes ikke den lokale representanten fra RK er flink til å informere flyktningene om guidingen. Mange flyktninger har trodd jeg jobber for kommunen, ettersom de rekrutteres til flyktningguiden gjennom flyktningkontoret/introduksjonsordningen (nåværende flyktningguide).

Flere av guidene kommenterer at det første møtet lett kan virke litt *for* formelt, og at det derfor er viktig å sikre en hyggelig og uformell tone. Det ser ut til at det å kombinere "basisinformasjon" om Flyktningguiden med koblingsmøtet kan gi en noe formell start, og at det å ha gjort informasjonsarbeidet til begge parter i forkant kan være en bedre løsning. Det kommer også frem at det å avtale neste treffpunkt mellom guide og flyktning i det første koblingsmøtet er viktig. Bakgrunnen for dette er at flere har erfaring med at en del koblinger brytes dersom man ikke kommer raskt i gang med kontakt/aktiviteter etter koblingsmøtet. Dette kommer vi tilbake til i delkapittel 3.8.

Koordinatorerne nevner er at det brukes mye ressurser på koblingene. En ser derfor for seg at en kan arrangere felles koblingsmøter med flere. Enkelte koordinatører mener at en på det første møtet må avklare hva som kan forventes av henholdsvis guiden og flyktningen. Gjennom å sikre dette kan en unngå for høye forventninger til hva koblingen skal gi. Én koordinator mener at guiden og flyktningen må få informasjon om hverandre før det første møtet. Også flere av guidene er opptatte av at man bør avklare forventninger. I intervjuene forteller noen få guider om erfaringer med at flyktningen har hatt for høye forventninger til dem. Når de har blitt bevisste på dette har de følt at de har måttet sette grenser for hva de skal hjelpe til med og hva flyktningene må ordne selv. Flere av guidene understreker at aktiviteten skal være hjelp til selvhjelp. Andre guider forteller at de ikke har klart å forstå hva flyktningen har forventet eller ønsket før avtaleperioden har nærmet seg slutten. En guide opplevde at flyktningen først på slutten av perioden innrømmet at hun hadde ønsket seg hjelp til å lese brev fra det offentlige, men at hun hadde vært redd for å "belemre" guiden med det. For å unngå slike episoder må en sikre at det gis grundig informasjon og forventningsavklaring til både guide og flyktning i forkant av koblingen.

3.6.4 Oppsummering av koblingsarbeidet

- Den vanligste formen for koblinger er en-til-en-koblinger, men en finner også eksempler på at to koblinger kobles sammen, eller koblinger hvor to flyktninger kobles til et ektepar.
- Koordinatorerne mener det er viktig at guiden og flyktningen har samme kjønn og fritidsinteresser. Også samme aldersgruppe ses som viktig av flere. Samme utdanningsnivå og livssituasjon ses som mindre viktig.
- Guidene har ofte kjønn og alder til felles med flyktningen. Enkelte ganger vil like interesser være utslagsgivende for hvor god koblingen er, men som regel er det nok at kjemien stemmer. Andre ganger vil det være positivt når guiden og flyktningen utfyller hverandre heller enn å ha mye til felles.
- Det skrives som regel under kontrakt mellom guiden og flyktningen ved første møte. Tolk ser ut til å være lite benyttet.
- Det er viktig at forventninger avklares og at det gis grundig informasjon ved det første møtet.

3.7 Oppfølging

I dette delkapitlet ser vi nærmere på oppfølgingen som flyktningguidene får i løpet av perioden. Vi presenterer både koordinatorernes og guidenes synspunkter, og hva som ville være mulige forbedringer av oppfølgingen.

3.7.1 Oppfølging sett fra koordinatorenes side

Som vi ser av tabell 7 er det mest vanlig at guidene følges opp gjennom e-post/telefon. Individuelle og/eller gruppemøter forekommer i rundt halvparten av områdene. Flere koordinatorene kommenterer at de gjerne skulle hatt individuelle oppfølgingsmøter med den enkelte guide, men at de ikke har kapasitet til dette.

Tabell 7. Type oppfølging. Flere svar mulig. Prosent og antall. Svar fra koordinatorene (N=33).

	Prosent	Antall
Per telefon/e-post	84,8	28
Individuelle møter med koordinator/andre ansvarlige	51,5	17
Felles møter for guider	51,5	17

Det vanligste er at koordinatorene følger opp flyktingguidene etter behov (se tabell 8). Det er også vanlig å ha fast oppfølging på måneds-, -kvaritals- eller halvårsbasis (dette ble kommentert under "annet").

Tabell 8. Hyppighet i oppfølging, svar fra koordinatorene. Prosent og antall. Svar fra koordinatorene.

	Prosent	Antall
På ukesbasis	0,0	0
På månedsbasis	25,0	8
På halvårsbasis	12,5	4
Etter behov	40,6	13
Annet	21,9	7
Totalt	100,0	32

Koordinatorene mener at oppfølgingen som gis er et spørsmål om kapasitet. Flere sier at de skulle ønske at de hadde mye mer tid til å følge opp, men at denne oppgaven er svært tidkrevende dersom man skal ha tett oppfølging utover e-post. Mange ser at det er svært viktig at Røde Kors tar initiativ til oppfølging, ellers risikerer man å miste kontakten med både de frivillige og flyktingene.

Koordinatorene nevner ulike strategier for å forbedre oppfølgingen som gis, blant annet etableringen av støttegrupper/forum for guider og individuelle oppfølgingsmøter. I et område jobber de med å innføre gruppeledere som kan være kontaktpersoner for fire-fem guider. Generelt nevner flere koordinatorene at guidene opplever at de får mye tilbake ved å møte andre guider og flyktinger, og at en derfor bør fokusere på sosiale samlinger som samtidig gir rom for diskusjon. Denne typen møter vil også kunne gjøre aktiviteten mer sosial for guidene (og flyktingene). Samtidig påpeker en koordinator at mange guider ønsker å prioritere tid sammen med flyktingen i stedet for å gå på møter,

og at ettersom hverdagen som regel er fullbooket nok, foretrekker mange guider kontakt med koordinatorene per telefon eller e-post.

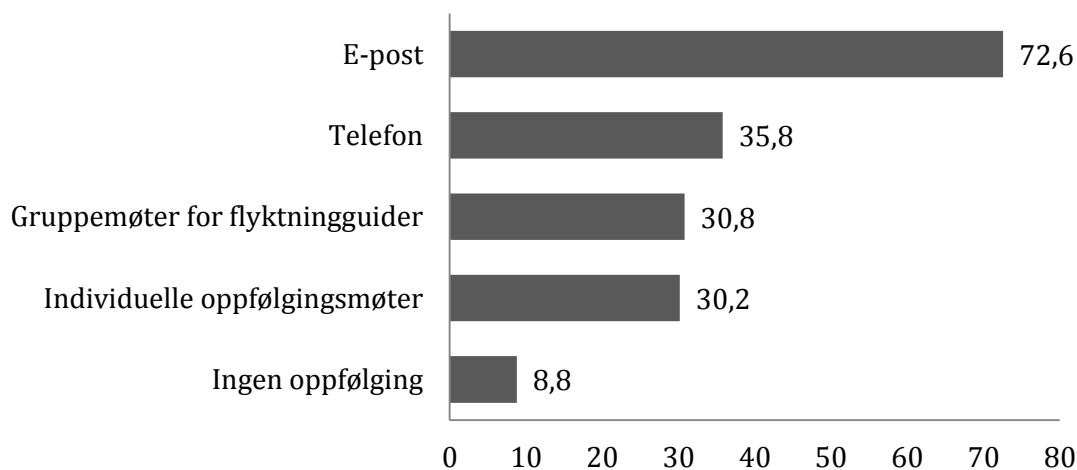
En viktig side ved oppfølgingen er evaluering av Flyktingguiden. Breddeundersøkelsen blant koordinatorene viser at endel benytter evalueringsskjemaer for guider (42 prosent) og flyktninger (36 prosent), mens andre benytter evalueringsmøter for guider (33 prosent) og flyktninger (24 prosent) (se tabell 17 i vedlegg 1). I tillegg gjennomfører flere uformelle evalueringer gjennom samtaler med guidene og flyktingene i etterkant av koblingen. Flere nevner i kommentarfeltet at de ønsker å i større grad bruke evalueringsskjemaer, både overfor guider og flyktninger (tilpasset språkforståelsen – eventuelt benytte muntlige tilbakemeldinger for flyktingene). En av koordinatorene skriver i den forbindelse følgende:

Jeg tror det er FLYKTNINGENE som må få fortelle om sine erfaringer med Flyktingguiden. Det er de som kommer hit og skal tilpasses et nytt system, og det er de som er avhengig av at koblingen lykkes godt eller mindre godt, og eventuelt hvorfor/hvorfor ikke (koordinator).

3.7.2 Oppfølging sett fra flyktingguidenes side

Flyktingguidene ble bedt om å oppgi hvilken oppfølging de får/fikk fra Røde Kors. Som vi ser av figur 8, stemmer dette relativt godt overens med svarene fra koordinatorene. Den vanligste formen for oppfølging ser ut til å skje gjennom e-post og/eller telefon. Rundt 30 prosent av guidene har også fått oppfølging gjennom individuelle eller gruppemøter. Kun ni prosent oppgir at de aldri har fått oppfølging. Enkelte guider nevner også andre former for oppfølging, blant annet SMS og (sporadiske) møter ved behov.

Figur 8. Type oppfølging. Flere svar mulig. Prosent. Svar fra flyktingguider (N=318).



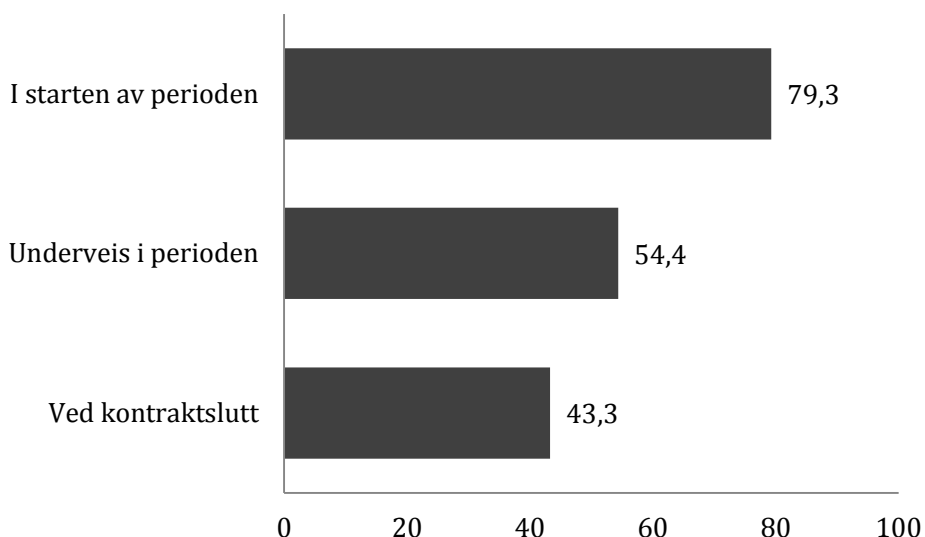
Vi spurte også flyktingguidene hvor hyppig oppfølgingen er/var. Et flertall av guidene, 41 prosent, oppgir at de får/fikk oppfølging etter behov. 24 prosent har fått oppfølging ca. én gang per halvår, mens 13 prosent har fått på månedsbasis. Kun to prosent får/fikk oppfølging hver uke. I tillegg svarer 14 prosent¹⁰ at de aldri har fått oppfølging (se tabell 9).

Tabell 9. Hyppighet i oppfølging. Prosent og antall. Svar fra flyktingguider.

	Prosent	Antall
Ca. én gang per uke	1,6	5
Ca. én gang per måned	13,0	40
Ca. én gang per halvår	24,0	74
Ved behov	40,6	125
Har aldri fått oppfølging	13,6	42
Annet	7,1	22
	99,9	308

Flyktingguidene ble i breddeundersøkelsen videre bedt om å oppgi i hvor stor grad de var fornøyd med oppfølgingen de fikk i ulike perioder av koblingen med flyktingen. Som illustrert i figur 9 er de aller fleste, 79 prosent, fornøyd med oppfølgingen de fikk i starten av perioden. I overkant av halvparten er fornøyd med oppfølgingen underveis, mens 43 prosent er fornøyd med oppfølgingen av kontraktslutt. Med andre ord ser det ut til at det særlig er ved kontraktslutt at oppfølgingen svikter.

Figur 9. Fornøyd/svært fornøyd med oppfølging under følgende perioder av koblingen. Ikke relevante fjernet. Prosent. Svar fra flyktingguider (N).*



*Start: N=309; Underveis: N=296; Kontraktslutt: N=215.

¹⁰ Andelen som svarer at de aldri har fått oppfølging er noe høyere her enn i tabell 8. Dette kan skyldes at flere/andre har besvart spørsmålet i tabell 8, eller at guidene ikke har vært helt konsekvente i sine svar.

Også i intervjuene kommer det frem at mange av guidene er fornøyde med oppfølgingen de fikk både i starten av koblingen og underveis. Blant guidene vi har intervjuet sier mange at de ikke har fått særlig mye oppfølging, men at det ikke ville vært noe problem å ta kontakt med koordinator dersom de følte behov for det. De opplever at koordinatoren er tilgjengelig og synes at de er blitt grundig informert om hvem de skal kontakte ved behov. Det at de synes dette er uproblematisk *kan* skyldes at de aldri har stått i den situasjonen at de har måttet ta kontakt med koordinator. Blant guidene som har hatt behov for oppfølging finner vi at oppfølgingen i noen tilfeller har vært mangelfull. Guidene fokuserte derfor på at det ikke skal være *for* mye oppfølging, men at de som har utfordringer skal ha mulighet til å be om hjelp uten at de føler at dette er en ekstra belastning for koordinator.

Selv om mange sier at de er fornøyde med oppfølgingen, er det flere av guidene som etterspør tettere oppfølging. Det blir påpekt av både guider og kommuneansatte at oppfølging i starten av koblingen er svært viktig for å "få i gang koblingen", men i noen tilfeller oppleves denne oppfølgingen som dårlig. Flere sier at de mottok e-post noen måneder etter at koblingen ble opprettet, men at dette egentlig kommer for sent dersom oppstarten i koblingen ikke har vært god. Et tema som trekkes frem av flere er viktigheten av å arrangere møtepunkter mellom guider. Flere flyktningguider nevner behovet for at guidene kan møtes og diskutere erfaringer, suksesshistorier og mulige utfordringer. Særlig vil behovet for råd og tips fra både koordinator og andre guider være viktig for helt ferske guider. Det ble i forbindelse med dette fremmet forslag om én til to samlinger per år for guider.

Flere av flyktningguidene som ble intervjuet kommenterer at de savnet oppfølging ved kontraktsslutt. Et forslag som gis er at det arrangeres en samtale mellom guide, flyktning og koordinator når perioden er over, slik at alle parter forstår og er forberedt på hva dette innebærer. Dette gir også en mulighet til å diskutere om en vil fortsette relasjonen på et mer uformelt nivå eller om en av ulike årsaker ikke lenger skal ha kontakt.

Når det gjelder den generelle oppfølgingen mener flere guider at Røde Kors har et ressursproblem. Mange nevner behovet for tettere, mer *systematisk* og mer regelmessig oppfølging og evalueringer underveis (fra både guide og flyktning). Flere vi snakket med opplever at oppfølgingen i dag blir for tilfeldig og noen mener den er utilstrekkelig. For mange handler oppfølgingen om det å bli sett av koordinatoren/Røde Kors og ikke føle at man er alene i relasjonen med flyktningen. I den forbindelse uttrykte to av flyktningguidene:

Det bør legges opp rutiner for hvordan man følger opp relasjonene, og ikke være sånn at guiden må melde behov. Det er for krevende, og man føler seg lett "masete" som guide, når man selv må si fra hva man ønsker i forhold til koordinator. Jeg

synes at Røde Kors skal snu prinsippet "ved behov" og innkalle, og så kan folk si fra hvis de ikke ønsker å stille, altså IKKE har behov (nåværende flyktingguide).

Oppfølging er viktig. Røde Kors er veldig interessert i å rekruttere, men de må også være interessert i å beholde de de har (nåværende flyktingguide).

Blant guidene kommenteres det også at flyktingenes stemme må komme tydeligere frem i oppfølgingen:

Koordinator bør sjekke med flyktingen hvorvidt kontakten fungerer - eventuelle misforståelser eller misnøye, en tid etter oppstart. Flyktingen kan være engstelig for å uttrykke misnøye eller brutte forventninger, og trekker seg bare tilbake, uten at flyktingguiden får greie på hva som kunne ha vært forbedret i kontakten (nåværende flyktingguide)

Dette er et punkt hvor det er stort forbedringspotensial, og hvor man må søke å finne løsninger. Vi skal diskutere dette videre i kapittel 4.

3.7.3 Oppsummering av oppfølgingsarbeidet

- Oppfølging gjennom e-post/telefon er mest vanlig, men også individuelle og felles møter forekommer. Oppfølging gjennomføres vanligvis etter behov. Det er også vanlig å ha fast oppfølging på månedsbasis, primært ved bruk av e-post.
- Oppfølgingsarbeidet er ofte et spørsmål om tilgjengelige ressurser og kapasitet.
- Guidene er jevnt over fornøyde med oppfølgingen. Likevel er det flere som etterspør tettere oppfølging, spesielt ved kontraktslutt. Også oppfølgingen i starten av perioden ses som svært viktig.
- Flyktingguidene mener at oppfølgingen gjerne kan skje ved behov, men at det da er viktig at man opplever en reell mulighet til å be om oppfølging.
- Vi anbefaler at det arrangeres uformelle sosiale samlinger for guider og flyktinger som gir rom for å diskutere erfaringer og utfordringer med koblingene.

3.8 Relasjonen mellom guiden og flyktingen

I det følgende ser vi nærmere på relasjonen mellom guidene og flyktingene, både når det gjelder møtehyppighet og type aktiviteter. Vi kommer også inn på utfordringer som oppleves i relasjonen.

3.8.1 Møtehyppighet og aktiviteter

Funnene fra breddeundersøkelsen antyder at det vanligste er å møtes enten rundt én gang i uken (48 prosent) eller én til tre ganger i måneden (32 prosent). Noen få guider oppgir at de møter/møtte flyktingen flere ganger i uken eller sjeldnere enn én gang i måneden (se tabell 36 i vedlegg 1). Vi spurte også om de møttes oftere i begynnelsen av koblingen. Her svarer 49 prosent at de møtes/møttes like ofte som i begynnelsen, mens 46 prosent svarer at de møttes oftere i begynnelsen. De øvrige fem prosent oppgir at de møttes oftere etter hvert (se tabell 36 i vedlegg 1).

Vi ba guidene gi oss eksempler på aktiviteter de gjør sammen med flyktingen. Aktiviteter som ofte nevnes er; besøke hverandre, turer (gåturer, fisketurer og lignende), lage mat sammen, kafé, kino, bibliotek, museum, snakke om kulturer, leksehjelp/norskopplæring og praktiske ting overfor offentlige etater (gjennomgå post, legebesøk, NAV, forsikring, skole og lignende). Samtidig ser spennet i aktivitetene ut til å være stort, og alt fra svømmehallbesøk, danseshow og bowling til øvelseskjøring, innkjøp av møbler og jobbsøking nevnes.

På spørsmål om hvem som vanligvis tar/tok initiativ til å møtes svarer 68 prosent av guidene i utvalget at det som regel var de, mens 32 prosent svarer at de og flyktingen tok initiativ like ofte. Kun én prosent har svart at det som regel er/var flyktingen som tok initiativ (se tabell 36 i vedlegg 1). Lignende mønster finner vi på spørsmålet om hvem som vanligvis kommer/kom med forslag til aktiviteter. Her svarer 69 prosent av guidene at dette som regel var dem selv, mens 28 prosent svarer at begge kom med forslag like ofte. Kun tre prosent oppgir at flyktingen som regel er den som foreslår/foreslo aktiviteter (se tabell 36 i vedlegg 1). En av guidene skriver i den forbindelse følgende:

Forsøkte å få flyktingen aktiv i hva vi skulle finne på, men hun gav uttrykk for å være åpen for det meste, og ble med på mine forslag. Kanskje et enda større likeverd mellom partene kunne vært mulig å jobbe frem for å la flyktingen sitte med en følelse av at han/hun også er fri til å komme med ønsker uten at det tas feil fra flyktingguidens side (tidligere flyktingguide).

Vi spurte nåværende flyktingguider i breddeundersøkelsen om de trodde de ville ha kontakt med flyktingen etter at koblingsperioden er over. Her svarte 76 prosent ja, mens 20 prosent var usikre. Kun fire prosent svarte at de ikke ville ha det (se tabell 41 i vedlegg 1). Tilsvarende spurte vi tidligere guider om de fortsatt har kontakt med flyktingen. Rundt halvparten oppga at de fortsatt har kontakt, mens den andre halvparten svarte nei.

3.8.2 Aktivitetstilbud fra Røde Kors

88 prosent av koordinatorene oppgir at det tilbys fellesaktiviteter for guider og flyktninger (se tabell 13 i vedlegg 1). Her nevnes både åpne møteplasser, kvinne-/mannsgrupper, utflukt- og turgrupper, temamøter, kulturkvelder, internasjonal kafé, høytidsfester og så videre.

77 prosent av guidene i utvalget oppgir at Røde Kors arrangerer/arrangerte felles aktiviteter for guider og flyktninger (se tabell 37 i vedlegg 1). Eksempler som gis av guidene er særlig turer i naturen, utflukter, vinter- og sommerfester, skidager, kvinnegrupper, samlingskvelder og lignende. I intervjuene uttaler guidene som har deltatt på fellesaktivitetene at disse er veldig nyttige. Aktivitetene gir guidene anledning til å dele erfaringer med hverandre, til å diskutere og gi hverandre støtte. En guide trekker frem at støtte og råd fra andre guider kan være spesielt viktig for nye guider som strever med å etablere kontakt med flyktningene sine.

Aktivitetene gir også flyktningene mulighet til å bli kjent med flere mennesker, både andre guider og flyktninger. En koordinator forteller i intervju at når flyktningene har møtt noen på en fellesaktivitet, så stopper de gjerne for å hilse på og slå av en prat med disse personene dersom de møter dem på gaten. Hun påpeker at andre guider antakelig har en større interesse av å ta kontakt med og snakke med flyktningene enn det guidens eget nettverk har.

En del av flyktningene og guidene etterspør flere fellesaktiviteter, og noen understreker at det ikke trenger å være så mye innhold i disse aktivitetene. Det holder at døren er åpen til et sted hvor man kan møtes og drikke te eller kaffe og «bare være sammen».

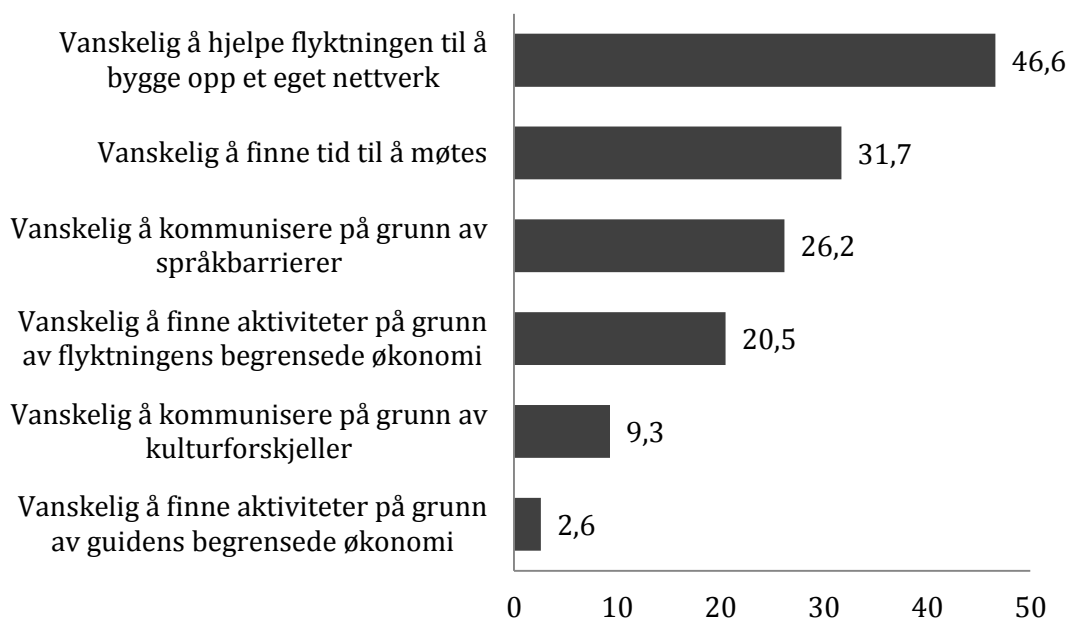
3.8.3 utfordringer i relasjonen

Vi spurte flyktningguidene i hvilken grad de hadde opplevd ulike utfordringer i relasjonen med flyktningen. Som illustrert i figur 10 ser den største utfordringen ut til å være nettverksbygging. I underkant av halvparten oppgir at de i stor til svært stor grad finner det vanskelig å hjelpe flyktningen med å bygge opp et eget nettverk.

32 prosent har oppgitt at det er vanskelig å finne tid til å møtes. Også i intervjuene får vi høre at travle hverdager er en utfordring, hvor både guide og flyktning kan oppleve å ha det travelt i perioder. En guide forteller at når han har forsøkt å kontakte flyktningen flere ganger uten at flyktningen har hatt tid, trekker han seg tilbake og venter heller til flyktningen tar initiativ. I en annen kobling har deltakerne blitt enige om at det er bedre «bare å møtes» for en kopp te og en prat, enn ikke å få tid til å møtes i det hele tatt. Guiden forteller:

I begynnelsen hadde vi store prosjekter for hvert møte, barna skulle være med, vi skulle ha middag. Det gikk ikke opp. Tilslutt bestemte vi oss for å justere ned ambisjonsnivået (nåværende flyktingguide).

Figur 10. Utfordringer guidene i stor til svært stor grad har møtt i relasjonen med flyktingen. Prosent. Svar fra flyktingguider (N=311-313).



26 prosent av guidene i breddeundersøkelsen mener språkbarrieren har vært en tydelig utfordring. Noen av flyktingene forteller i intervjuer at det i begynnelsen kunne være utfordrende å forstå guiden. Spesielt utfordrende kunne det være hvis guiden snakket enn annen dialekt enn den som var vanlig i området. En av flyktingene illustrerte kommunikasjonsutfordringene han opplevde på følgende måte: "Eg, eg? Hva er eg, tenkte jeg. Jeg tenkte han sa egg, men det ga ingen mening...".

Kun ni prosent av guidene i breddeundersøkelsen har opplevd at kulturforskjeller i stor til svært stor grad har gjort det vanskelig å kommunisere. Når det gjelder problemer og utfordringer som knytter seg til opplevelser i hjemlandet, traumer eller psykiske vansker forteller guider i intervjuer at de opplever å komme til kort. En av guidene sa: "Når det gjelder å møte mennesker i krise er vi som guider bare amatører". Om vi ser på det økonomiske aspektet, oppgir 21 prosent at flyktingens begrensede økonomi har vært en klar utfordring, mens egen begrenset økonomi har vært en utfordring kun for en svært liten andel av guidene (tre prosent).

En annen utfordring som flere av guidene nevner i kommentarfeltet er at flyktingen har et stort etnisk/nasjonalt nettverk i nærområdet, og at de derfor ikke er motiverte til å snakke norsk eller har tid til å møte guidene. Tidligere forskning har også vist at de etniske nettverkene er viktige for innvandrere i Norge, og at det ofte kan være lettere å

oppnå innpass i disse enn i norske nettverk (Djuve og Hagen 1995; Blom og Henriksen 2008; Valenta 2008). Flere guider skriver videre at det er frustrerende når de alltid må komme med forslag til aktiviteter, og flyktningene ofte er lite positive til forslagene som gis. Enkelte opplever også at flyktningen ofte ikke holder avtaler. En del nevner videre utfordringer i forhold til grensesetting for hvor aktivt og "nært" de skal involvere seg i flyktningenes problemer (samlivsproblemer, helseproblemer og lignende). En av guidene skriver i den forbindelse følgende:

Som guide må man hjelpe flyktningene med mange små og store praktiske problemer. Og det tar mye krefter og tid. Noen ganger føler jeg at vi gjør jobben til kontaktpersonen på innvandringscenteret og kommunen, fordi de ikke tar tak i tingene som flyktningene sliter med. Dette gjelder saker som strømforbruk, internett, utnytting på arbeidsplasser. Og som guide kan du ikke si til flyktningen: dette er ikke min jobb, du må spørre noen andre. Fordi de da opplever det som om vi ikke er interessert i dem (nåværende flyktningguide).

Flyktningguidene ble spurt hvordan relasjonen mellom guide og flyktning kunne bli bedre. Her nevnes igjen behovet for å avklare begge parter forventninger og forpliktelser. Å sikre et likeverdig forhold hvor begge har et ansvar for aktiviteter ses som viktig. I intervju forteller en guide at det er en fordel om man bor i nærheten av hverandre. Da kan man lettere møtes spontant og man har mulighet til å følge flyktningen tettere på de områdene hvor man synes det er viktig. Mange foreslår at flere flyktninger og guider kan ha regelmessige treff for å jobbe med nettverksbygging, og samtidig gjøre det enklere å finne på aktiviteter sammen. Flere nevner også at guidene burde ha et budsjett til dekning av mindre utgifter (bilkjøring, parkering, kinobilletter og så videre).

3.8.4 Oppsummering av relasjonen mellom guide og flyktning

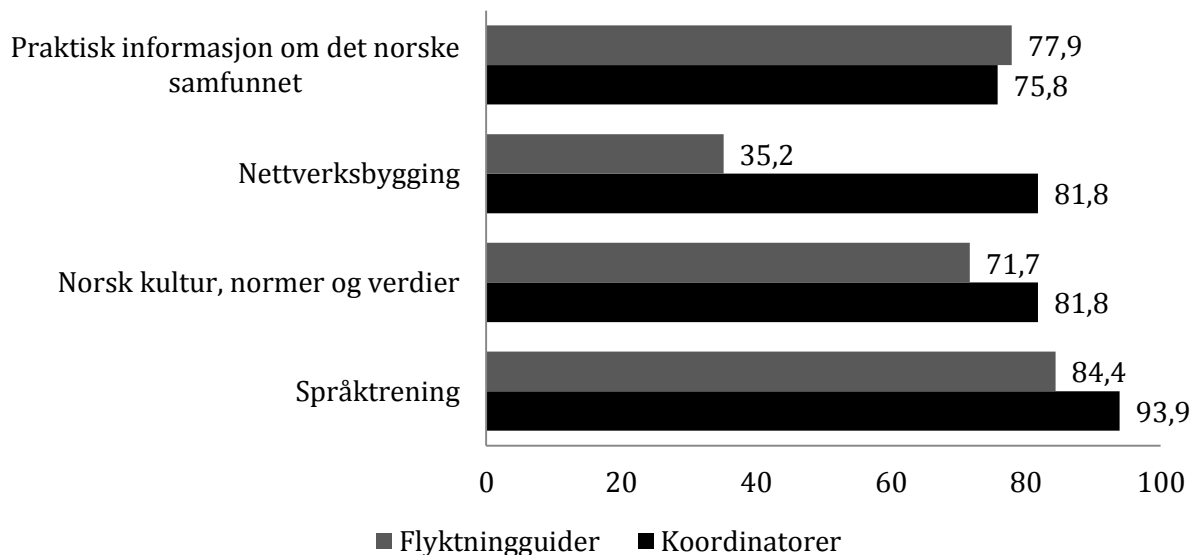
- Guidene og flyktningene møtes ofte én gang i uken eller et par ganger i måneden.
- Det er som regel guidene som tar initiativ til å møtes og som foreslår aktiviteter.
- Det er svært vanlig å besøke hverandre, gå turer, lage mat sammen, gå på kino/kafé, gjøre norsklekser sammen eller gå gjennom praktiske ting med offentlige etater. Det er et stort spenn i aktiviteter.
- De fleste områdene tilbyr fellesaktiviteter for guider og flyktninger. Disse ses som svært positive tiltak av guidene og flyktningene.
- Den største utfordringen for guidene ser ut til å være å hjelpe flyktningen med å bygge opp et eget nettverk. Mange etterspør også en sikring av et likeverdig forhold hvor begge parter har et ansvar for å ta initiativ til aktiviteter og møter.

3.9 Flyktningguidens ansvarsoppgaver og roller

Vi har flere ganger vært inne på behovet for avklaringer rundt guidenes ansvarsoppgaver og roller i relasjonen med flyktningen. I det følgende sammenligner vi koordinatorenes og guidenes vurderinger rundt dette temaet.

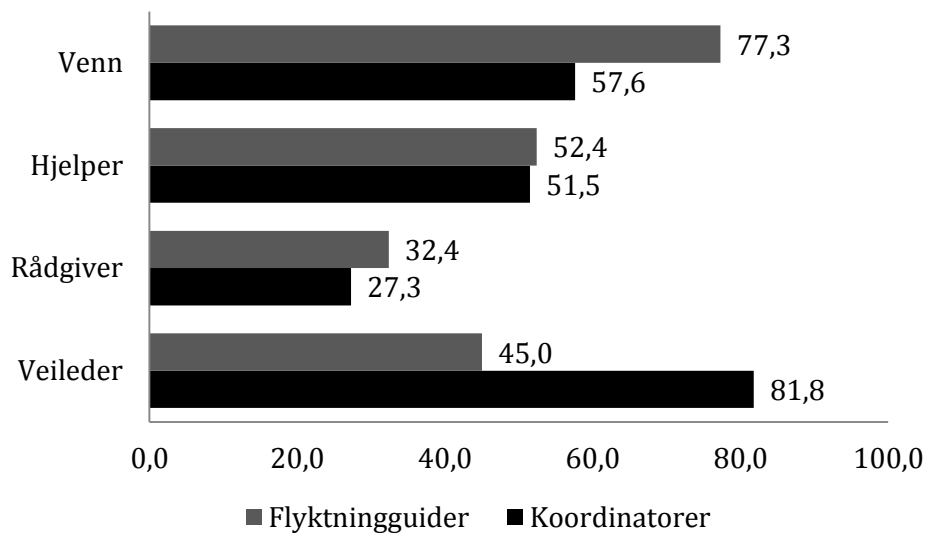
Vi spurte både koordinatorene og flyktningguidene hva de mener er guidens viktigste ansvarsoppgaver og roller overfor flyktningen. Som vi ser av figur 11 er koordinatorene og flyktningguidene relativt enige i at formidling av praktisk informasjon om det norske samfunnet (utdanning, arbeidsliv, offentlige tjenester og lignende), formidling av norsk kultur, normer og verdier, samt språktrening alle er viktige oppgaver overfor flyktningen. Flere av guidene oppgir i intervjuene at de bruker mye tid sammen med flyktningen på å snakke om kultur og kulturforskjeller. Også det å hjelpe flyktningen til å forstå hva som står i offentlige brev og hvor man skal henvende seg når man har behov for hjelp oppgis som viktige områder. Imidlertid er det interessant å se at mens 82 prosent av koordinatorene mener at nettverksbygging er en viktig oppgave for guidene, mener kun 35 prosent av guidene det samme. Vi skal gå nærmere inn på nettverksbygging i kapittel 4.

Figur 11. Flyktningguiders viktigste oppgaver overfor flyktninger. Flere svar mulig. Prosent. Svar fra flyktningguider (N=309) og koordinatorene (N=33).



Om vi ser på vurderinger tilknyttet guidens rolle overfor flyktningen, ser vi at koordinatorene og flyktningguidene er enige i hvor sentral rollen som hjelper (rundt 52 prosent) og rådgiver (rundt 30 prosent) er (se figur 12).

Figur 12. Flyktingguiders roller overfor flyktninger. Flere svar mulig. Prosent. Svar fra flyktingguider (N=309) og koordinatorene (N=33).



Imidlertid ser det ut til at flyktingguidene vurderer rollen som *venn* som viktigere enn det koordinatorene gjør, mens koordinatorene motsatt vurderer rollen som *veileder* som viktigere enn det guidene gjør. Flere av koordinatorene understreker at det ikke er et "krav" at det skal utvikles et vennskap mellom guidene og flyktningene. Det viktigste er, ifølge flere koordinatorene, at relasjonen preges av gjensidig respekt og likeverd. Guidene på sin side kommenterer at en viktig oppgave og rolle for dem nettopp er å være en venn. Flere påpeker at relasjonen har utviklet seg til et vennskap, og mange opprettholder koblingen etter kontraktslutt fordi de har opparbeidet en god relasjon og et vennskap med flyktningen. En av guidene uttalte: "Jeg liker å kalle flyktingguiden en organisert venn".

Andre roller og oppgaver som nevnes av koordinatorene er det å være et medmenneske og en trygg person som flyktningene kan støtte seg til. Flyktingguidene nevner det å være kontaktpunktet ut i det norske samfunnet som en av sine oppgaver. Noen nevner at de er "døråpnere", som kan hjelpe flyktningene inn i samfunnet gjennom å hjelpe de til å forstå "kodene" og de usagte reglene/normene. En av guidene uttalte: "Det er viktig å få de inn gjennom dørene, få de med på aktiviteter... Som guide kan jeg være flyktingens døråpner inn i samfunnet". Flere følte seg som "bestemor"/"mamma" for flyktningene de hadde vært guide for, mens andre opplevde at de var kulturoversettere, konsulenter/lærere, leksehjelp og motivator.

3.9.1 Flyktningers vurderinger av guidens rolle

Flyktingene som ble intervjuet utdypet sitt syn på relasjonen til guiden. Flere beskriver guiden som sin norske mamma eller sin norske forelder. Det er også flere som forteller at guiden har blitt som en bror eller søster, eller som en venn. De fleste som beskriver guiden på denne måten har fremdeles kontakt med vedkommende. En flyktning som nettopp har avsluttet den formelle avtaleperioden sier: «Alt fortsetter som før. Vi er uansett familie». Flyktingene beskriver også guidene som støttepersoner, veivisere og døråpnere. Mange forteller at guidene har gjort "alt" for dem og stilt opp for dem når ting har vært vanskelig. To av flyktingene illustrerer hva relasjonen til guiden har betydd for dem på denne måten:

Jeg er en selvstendig mann. Jeg ville klart meg uansett, men om jeg skal løfte dette bordet så går det mye lettere hvis du tar i på den siden der, ikke sant? (flyktning).

Jeg har venner som er helt alene, de har ingen! Når du har en guide å snakke med kan det bli litt enklere. Noen ganger savner man venner og familie og da er det godt å ha noen å snakke med (flyktning).

Flere flyktinger forteller at de har brukt andre støttepersoner, som programrådgivere eller andre venner/bekjente til det de trengte hjelp til, og at guiden først og fremst har blitt en venn, en som de har hatt selskap i. En guide og en flyktning som ble intervjuet samtidig beskriver sin relasjon på denne måten: "Vi har et helt normalt forhold, som du har med dine venner".

3.9.2 Oppsummering av flyktingguidens ansvarsoppgaver og roller

- Koordinatorene og guidene er enige om at formidling av praktisk informasjon om det norske samfunnet (utdanning, arbeidsliv, offentlige tjenester og lignende), formidling av norsk kultur, normer og verdier, samt språktrening alle er viktige oppgaver overfor flyktingen. Imidlertid mener langt flere koordinatorene enn guider at et viktig ansvarsområde er nettverksbygging.
- Flyktingguidene vurderer rollen som *venn* som viktigere enn koordinatorene gjør, mens koordinatorene motsatt vurderer rollen som *veileder* som viktigere enn det guidene gjør.
- Flyktingene beskriver ofte guidene som familiemedlemmer og venner. Andre roller som ofte nevnes er døråpnere, veivisere og støttepersoner.

3.10 Virkninger av aktiviteten

Som nevnt tidligere er målsetningene med Flyktningguiden koblet til utvikling av språkferdigheter, nettverk og kunnskap om lokalsamfunnet samt deltakelse i aktiviteter som fremmer integrering og selvstendigjøring. En viktig side ved vår evaluering har vært å studere hvordan guidene, koordinatorene og flyktingene selv vurderer virkningene av aktiviteten. I det følgende presenterer vi våre funn tilknyttet denne tematikken.

3.10.1 Virkninger for flyktinger

Gjennom vår evaluering kommer det frem at en av de viktigste virkningene av aktiviteten er at flyktingene kan praktisere norsk. 54 prosent av flyktningguidene i breddeundersøkelsen mener at aktiviteten i stor til svært stor grad har gitt flyktingen bedre språkkunnskaper (se tabell 42 i vedlegg 1). Flere av koordinatorene trekker også frem muligheten til å praktisere norsk som en av de viktigste sidene ved Flyktningguiden. Det påpekes videre at språk åpner muligheter for både nettverk og arbeid.

Intervjuene med flyktingene viser tydelig at de opplever å ha fått økte språkkunnskaper gjennom å ha en guide. Flyktingene forteller at de lærer språket "på en annen måte" enn de gjør på skolen, og at det å kunne snakke norsk med noen er av stor betydning. De fleste forteller at de i relasjonen med guiden lærer språket gjennom å praktisere det, mens noen beskriver hvordan guidene i tillegg går systematisk til verks i noe som kan minne om ren språkopplæring. Mange av flyktingene har ikke andre i sin omgangskrets som har norsk som morsmål, og det å ha en guide blir da ekstra viktig for språktrening gjennom praktisering. Denne språktreningen rommer naturligvis samtaler, men gjennom relasjonen til guiden kan flyktingen også få erfaring med andre måter å kommunisere på. En guide trekker i intervjuet frem hvordan hun og flyktingen har kommunisert mye på tekstmelding og e-post. Hun mener at dette er måter å kommunisere på som flyktingene ikke jobber med i introduksjonsprogrammet. Guiden ser det som viktig at flyktingene får erfaring med den "tonen" som brukes i tekstmeldinger mellom to bekjente som gjør en avtale om å treffes.

Alle flyktingene vi snakket med er bevisste på viktigheten av å lære norsk, og flere sier at det å ha en guide og å lære språk er en døråpner inn i samfunnet – både i forhold til utdanning, arbeid og nettverk. I intervjuene mener flere guider at flyktingen er i en språklig utviklingsprosess, og at han/hun ville vært i denne prosessen uansett deltakelse i Flyktningguiden. De påpeker at det er umulig å si om det er introduksjonsprogrammet eller Flyktningguiden som har hatt innflytelse på flyktingens språkutvikling. Samtidig

kommer det frem at det kanskje ikke er så viktig å vite om det er introduksjonsprogrammet eller Flyktningguiden som er årsaken til de fremskrittene flyktningene gjør.

Guidene og koordinatorene som ble intervjuet gir uttrykk for at det er viktig med ulike aktiviteter som kan utfylle hverandre. En koordinator i Røde Kors sier: "Den frivillige guiden er ikke en lærer, så Flyktningguiden kan aldri erstatte et norskkurs." Noen trekker frem at selv om Flyktningguiden er en viktig mulighet til å praktisere norsk, er ikke møtene mellom guide og flyktning alltid like hyppige. Flere jevnlig muligheter til å snakke norsk er derfor et savn for enkelte flyktninger.

Et annet moment som påpekes av flyktningene er at det å ha en guide åpner for større innsikt i det norske samfunnet, norsk kultur og norske tradisjoner. Flere sier at de gjennom guiden har en diskusjonspartner, og at det å ha noen man kan stille spørsmål er viktig. Flere av flyktningene beskriver utfordringer knyttet til hvordan de skal forholde seg til det motsatte kjønn her i Norge. Flyktningene har blant annet snakket med guiden om hvordan menn og kvinner snakker sammen i Norge, og om at det er i orden at kvinner har øyekontakt med menn. En av flyktningene forteller om hvor fremmed det var at homofile mennesker får lov til å gifte seg her i Norge. I hjemlandet hennes er det ikke lov å være homofil en gang. En av flyktningene uttalte:

Hva som er mest nyttig med å ha en guide? Alt mulig! Vi har lest aviser sammen sånn at jeg har skjønt innholdet, diskutert hvorfor man feirer jul og snakket om kultur... Han har også forklart meg hva ulike papirer handler om. Han har forklart meg mye! (flyktning).

Når det gjelder norsk kultur og tradisjoner forteller mange av flyktningene i intervjuene om at de har fått være med på hyttetur eller "på hytta". Dette vet de at er en "typisk norsk greie". En koordinator forteller om en guide som tok med seg flyktningen sin og barna hennes på hytta. Barna var skeptiske til hytteturen. De hadde tolket uttrykket "på hytta" helt konkret, og ble lettet når de forstod at det å være "på hytta" ikke innebar at man satt oppe på taket av hytta. Denne historien kan illustrere hvordan det å dele det "typisk norske" kan gi flyktningen innsikt i den norske kulturen og samtidig gi guiden bevissthet omkring ting han eller hun tar for gitt.

Koordinatorene mener videre at Flyktningguiden også er svært viktig fordi den reduserer ensomhet og gir økt trygghet. En av koordinatorene skriver følgende:

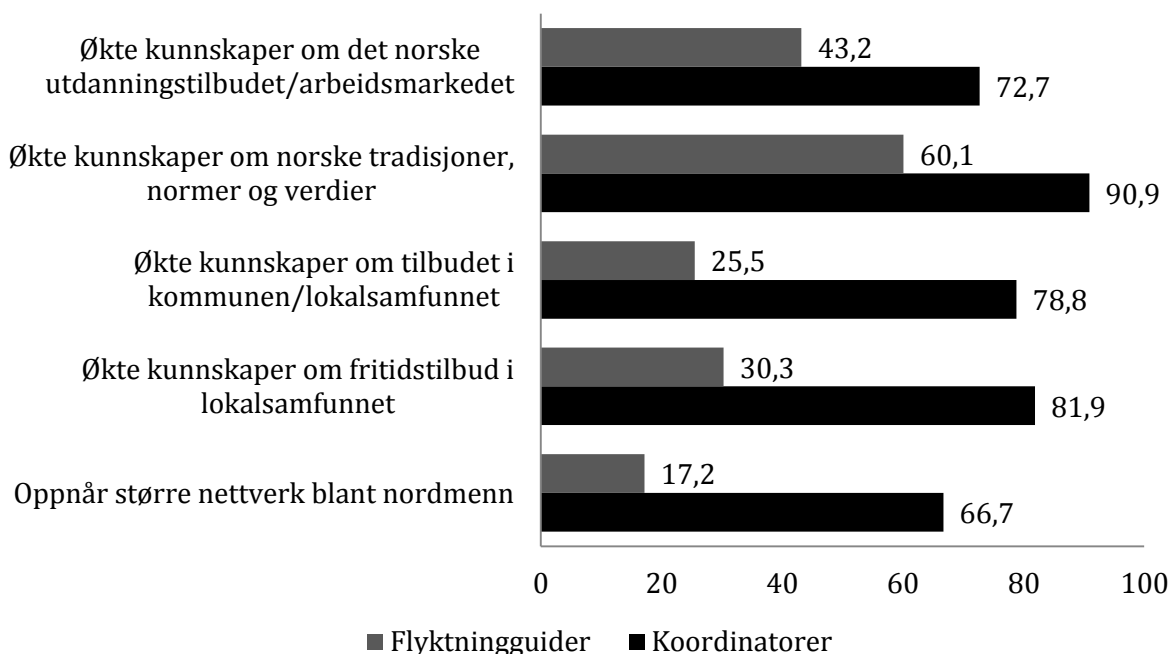
De får en trygg person å forholde seg til som ikke kommer fra det offentlige, og som møter flyktningen fordi han/hun ønsker det. Frivilligheten spiller en viktig rolle, og det er med dette som bakgrunn at man opplever mange gode møter mellom mennesker gjennom Flyktningguide-ordningen (koordinator).

3.10.1.1 Flyktningguidenes høye forventninger til virkninger

I breddeundersøkelsen ba vi både guidene og koordinatorene vurdere i hvilken grad deltakelse i Flyktningguiden har bidratt positivt for flyktningene på ulike områder. Som vi ser av figur 13 ser koordinatorene og flyktningguidene ut til å være noe uenige i suksessgraden. Generelt ser det ut til at guidene i mindre grad enn koordinatorene mener at aktiviteten har positive virkninger for flyktningene. Dette gjelder kanskje særlig i forhold til det å oppnå et større nettverk blant nordmenn, hvor kun 17 prosent av guidene mener at aktiviteten i stor til svært stor grad har hjulpet flyktningen.

I intervjuene med både guidene og flyktningene kommer det frem at nettverksbygging er en utfordring. Flere av guidene sier at de ikke har hatt spesielt fokus på dette, men også blant de som bevisst har jobbet med nettverksbygging, gjennom å delta på fellesaktiviteter og å inkludere flyktningen i vennegjengen, er det utfordringer. En god del av flyktningene deltar ofte på aktiviteter og er inkludert i vennegjengen gjennom guiden, men det å opparbeide seg et norsk nettverk uten at de er sammen med guiden oppleves som vanskelig. Bare det å ha flere som en hilser på og som en kan slå av en kort prat med oppleves likevel som svært positivt blant flyktningene. Vi skal diskutere nettverk videre i kapittel 4.

Figur 13. Aktiviteten fører i stor til svært stor grad til følgende for flyktningen. Prosent. Svar fra flyktningguider (N=299-304) og koordinatorene (N=33).



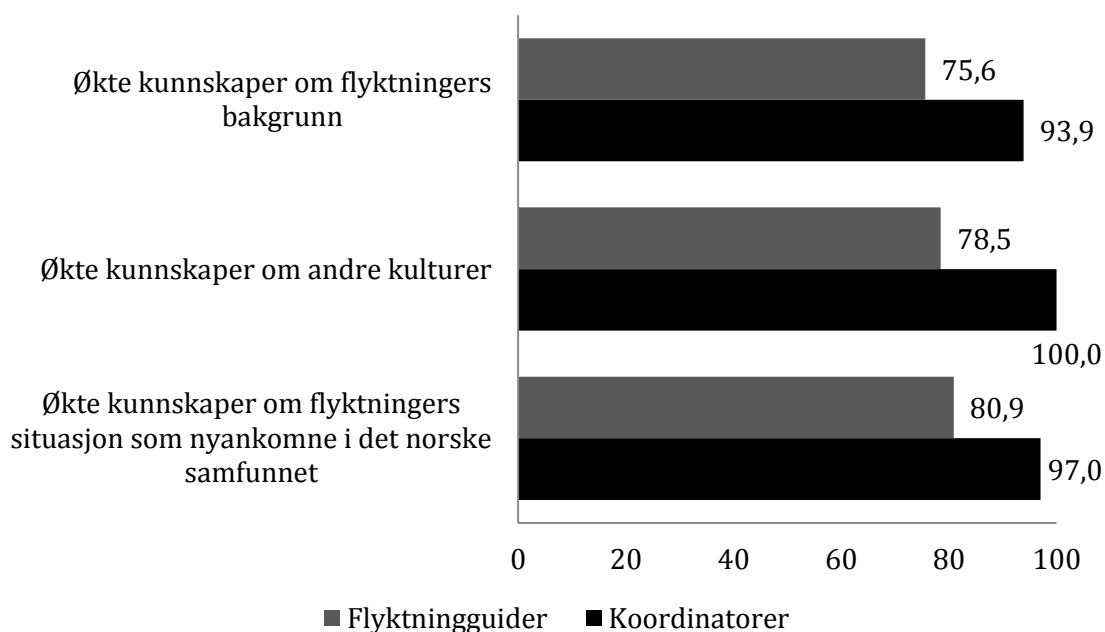
Både i breddeundersøkelsen og i intervjuene kommenterer flere guider at de har dårlig samvittighet overfor flyktningen, da de føler at de ikke bidrar nok til å sikre en god integreringsprosess. Våre funn antyder at mange guider har store forventninger til

virkningene av aktiviteten – forventninger som ofte ikke innfris. Flyktningene vi intervjuet er derimot ofte svært fornøyde med koblingen og opplever at de får mye igjen av å delta¹¹. Spørsmålet blir da hvor guidenes ambisjoner kommer fra. Oppstår forventningene som en følge av opplæringskursene, eller finnes de allerede før personene blir aktive som guider? Vi anbefaler at Røde Kors gjennom opplæringskursene og oppfølgingen som gis presiserer og avklarer hva som kan forventes av positive virkninger for flyktningene. Dette kan kanskje bidra til å redusere den dårlige samvittigheten blant guidene. I det påfølgende drøftingskapitlet ser vi nærmere på dette, særlig når det gjelder ambisjoner og realiteter tilknyttet Flyktningguidens virkninger.

3.10.2 Virkninger for flyktningguider

Deltakelse i Flyktningguiden vil imidlertid også kunne ha positive virkninger for guidene. Som det illustreres i figur 14 ser både guidene og koordinatorene ut til å mene at det å være guide gir økte kunnskaper om flyktnings bakgrunn og deres situasjon som nyankomne i det norske samfunnet, samtidig som det gir en god mulighet til å lære om andre kulturer.

Figur 14. Aktiviteten fører i stor til svært stor grad til følgende for flyktningguiden. Prosent. Svar fra flyktningguider (N=300-303) og koordinatorene (N=33).



I tillegg nevner mange av koordinatorene at guidene og flyktningene ofte utvikler et vennskap. Flere mener også at guidene lærer noe om seg selv og det norske samfunnet

¹¹ Da det ikke er gjennomført en breddeundersøkelse blant deltakende flyktninger, kan vi ikke si noe om hvorvidt de intervjuede flyktningsenes opplevelser av aktiviteten også gjelder på et generelt nivå.

gjennom møtet med en person med en annen bakgrunn. En guide forteller at han har sett seg selv med øynene til den han har vært guide for. Dette har blant annet gitt ham en økt bevissthet om hvor viktig nettverket hans er for ham. Guidene forteller i intervjuene om sammenligninger de har gjort mellom seg selv eller nordmenn generelt og flyktingen de er blitt kjent med. I lys av flyktingenes verdier og væremåter ser de forbedringspotensialet i sine egne verdier og væremåter. En guide sier: "Måten de hegner om familiene sine på og de er hjelpsomme. Og når de spør hvordan det går – da mener de det. Vi er mer overfladiske". En guide med to barn har bevisst gjort flyktingen til en del av hele familiens omgangskrets. Hun forteller:

Barna mine er vokst opp i Norge, hvor folk har det godt. Jeg er opptatt av at det skal komme alle mulige mennesker over dørstokken hjemme hos oss – særlig fordi barna mine har vokst opp i Norge og har hatt det så bra (tidligere flyktingguide).

3.10.3 Oppsummering av aktivitetens virkninger

- Flyktingene får gode muligheter til å praktisere norsk og til å få innsikt i det norske samfunnet med tilhørende kultur og tradisjoner.
- Det ser ut til at mange flyktingguider, både i breddeundersøkelsen og de vi intervjuet, har svært høye forventninger til virkningene for flyktingene – forventninger som er så høye at de ofte ikke kan innfris. Dette gjelder kanskje særlig nettverksbygging blant nordmenn. Flyktingene vi intervjuet er ofte svært fornøyde med koblingen og opplever at de får mye igjen av å delta.
- Guidene opplever at de får økte kunnskaper om flyktingers bakgrunn og deres situasjon som nyankomne i det norske samfunnet, samtidig som det gir en god mulighet til å lære om andres – og egen – kultur.

4 Diskusjoner og anbefalinger

Vår evaluering har vist at det er mange ulike måter å organisere arbeidet med Flyktningguiden på, og det finnes ingen fasit på hva som vil være den beste løsningen. Likevel er det noen momenter som fremstår som viktige for å lykkes med Flyktningguiden. Vi ønsker i dette kapitlet å løfte frem noen diskusjoner som vi gjennom evalueringen har sett at er særlig relevante for aktiviteten i Flyktningguiden, og gi anbefalinger til det videre arbeidet. Vi vil i det følgende fokusere på Flyktningguidens målgruppe, valget mellom ansatt eller frivillig koordinator, markedsføring, rekruttering og koblinger, opplæring og oppfølging, utfordringer innad i Røde Kors, ambisjoner og realiteter, virkninger for flyktningene og gode grep for å utvikle aktiviteten videre. Drøftingen vil, slik det ble nevnt i innledningskapitlet, bevege seg mellom et individnivå, et prosjektnivå og et mer overordnet nivå.

4.1 Hvem skal være Flyktningguidens målgruppe?

Hovedmålgruppen for Flyktningguiden er, som vi har vært inne på, flyktninger og deres familier som har fått innvilget opphold i Norge og som er bosatt i en kommune. Våre funn antyder at lokalforeningene i stor grad følger dette prinsippet. Samtidig vet vi at Røde Kors sentralt åpner opp for at også andre grupper kan delta, og nevner spesifikt enslige mindreårige asylsøkere, andre deltakere på norskopplæring og flyktninger som har bodd i Norge i mer enn to år. Som vi var inne på tidligere ser det ut til at flere områder har tatt til seg dette, og tilbyr guider til både arbeidsinnvandrere, asylsøkere og andre grupper. Det mange understreker er at gitt tilstrekkelig kapasitet kan alle som ønsker det få tilbud om guide.

Et sentralt prinsipp for aktivitetene i Røde Kors er upartiskhet. Dette innebærer at organisasjonens tilbud skal være for alle uavhengig av nasjonalitet, religion, etnisk bakgrunn og lignende. Samtidig har Røde Kors, som andre humanitære organisasjoner, også aktiviteter som retter seg mot spesifikke grupper. Flyktningguiden er et eksempel på en slik aktivitet. Denne typen særtiltak overfor enkelte grupper er uten tvil viktige – det handler om enkeltmennesker og grupper som har større og andre behov for hjelp enn andre, og der aktivitetene som tilbys må innrettes spesielt mot disse behovene.

Det å være ny i Norge vil by på mange utfordringer – uavhengig av om en har kommet som flyktning, familiegjeforent, arbeidsinnvandrer eller student. De spesifikke problemstillingene vil naturlig nok være annerledes, og kanskje vil en flyktning ha andre behov enn en arbeidsinnvandrer. Like fullt vil også behovene blant flyktninger være forskjellige – noe tilbakemeldingene fra guidene tydelig har vist. Alle nykommere til landet møter krav angående læring av en ny kultur, et nytt språk og et nytt system. Dette

er situasjoner hvor det å ha en guide kan være til stor hjelp. De mange positive sidene ved Flyktningguiden kan derfor være viktige også for andre grupper enn kun flyktninger og familiegjenforente. En kan stille spørsmål til hvorvidt en bør utvide målgruppen i dette særtiltaket, og åpne opp for at også andre kan ha behov for aktiviteten, selv om de ikke tilhører den egentlige målgruppen. Denne diskusjonen er også til stede internt i Røde Kors. Tidligere har en gjennomført pilotprosjekter i blant annet Akershus, Oslo, Vestfold og Sør-Trøndelag hvor arbeidsinnvandrere og familiegjenforente er blitt tildelt guide (uten at dette var en del av Flyktningguiden)¹². Utfordringen er som nevnt koordinatorenes kapasitet, blant annet når det gjelder rekruttering av guider og ressurser til å opprette og følge opp koblinger.

I diskusjonen om Flyktningguidens målgruppe ligger spørsmålet om når en bør starte integreringsprosessen. Hadde det for eksempel vært formålstjenlig dersom asylsøkere hadde fått tilbud om guide? Eller er manglende norskkunnskaper en barriere for deltakelse i Flyktningguiden? Spørsmålet om hvilke grupper som skal tilbys aktiviteten kan kobles opp mot diskusjonen rundt kommunal finansiering. Hva med kommuner som ikke finansierer drift av Flyktningguiden? Det er en utbredt holdning at også kommuner som ikke finansierer aktiviteten skal ha tilbud om den. På samme måte kan en mene at aktiviteter som Flyktningguiden skal være tilgjengelig for alle som føler de har behov for det. Som det understrekes på hjemmesiden til Bærum Røde Kors¹³:

I arbeidet med migranter er Røde Kors' fokus rettet mot de humanitære behov, uavhengig av hvilken juridisk status mennesker har for opphold i landet.

Vår anbefaling er at Flyktningguidens prioriterte målgruppe fortsatt skal være flyktninger og deres familier. Selv om flyktninger ofte har et tett offentlig oppfølgings-system, viser tidligere studier, både nasjonalt og internasjonalt, at de er en sårbar gruppe sammenlignet med andre innvandrergupper, med til dels store problemer når det gjelder integrering og språklæring på grunn av manglende kontakt med det norske samfunnet, både på arbeidsmarkedet og i fritiden (Lie 2003; Silove 2004; Berg og Sveaass m.fl. 2005). Samtidig anbefaler vi at både Røde Kors sentralt og lokalforeningene er bevisste på at også andre grupper kan ha behov for en guide som kan hjelpe til i integrasjonsprosessen. Dersom det er slik at manglende kapasitet setter en stopper for dette, må Røde Kors vurdere tiltak for å bedre koordinatorenes kapasitet. Dette kommer vi inn på i neste delkapittel.

¹²Se:

http://www.rodekors.no/nyheter/nyhetsarkiv/2008/juni/Bedre_inkludering_av_arbeidsinnvandrere/.

¹³ Se:

http://www.baerumrodekors.no/index.php?option=com_content&view=article&id=104:flyktningeguiden&catid=36:flerkulturelle-aktiviteter&Itemid=180.

4.2 Ansatt eller frivillig koordinator

I videreføringen av Flyktingguiden blir det viktig å spørre seg hvordan man skal organisere arbeidet. Spørsmålet om man skal basere seg på frivillige koordinatorene eller ikke er sentralt i denne sammenheng. Det er ulike meninger blant både guider, koordinatorene og innad i Røde Kors forøvrig rundt hvorvidt koordinatorene skal være frivillige eller ikke. Vi ser at begge alternativene har både fordeler og ulemper. Argumentene knyttet til å ha frivillige koordinatorene handler om frivillighetsprinsippet i Røde Kors, om finansiering og om verdsetting av dette arbeidet kontra arbeidet som guide. Flere fremholder at det å være koordinator, mange steder, ikke tar mer tid enn å være guide, og at det derfor ikke er noen grunn til at koordinatorene skal være lønnet for å gjøre arbeid innenfor samme "område" som de frivillige. Blant noen av guidene var det reaksjoner på koordinatorens rolle, og det ble stilt spørsmål ved hvorfor denne skulle være lønnet når mange av guidene gjør timevis med frivillig arbeid uten å få betaling. Noen stilte også spørsmål ved om en andel av pengene som ble brukt til å lønne koordinatorer heller kunne vært brukt til for eksempel aktiviteter i Flyktingguiden.

Det å ha lønnet koordinatorer kan videre føre til (for) store forventninger. En lønnet koordinator kan føre til at guidene har større forventninger til oppfølgingen, mens de som forholder seg til en frivillig koordinator har forståelse for at tiden til vedkommende ikke strekker til. Lønnede koordinatorene kan også skape en forventning om rekruttering av et visst antall guider og om et visst antall koblinger. Noen av våre informanter var opptatte av at Røde Kors er, og skal være, en uavhengig frivillig organisasjon. Gjennom ansatte koordinatorene kommer også mer formaliserte avtaler med kommunene, og en kan hevde at Flyktingguiden slik i større grad blir et oppdrag som utføres på vegne av kommunen.

Samtidig finnes det flere fordeler med lønnede koordinatorene: Det gir større grad av formalisering og profesjonalitet, større muligheter for tilgjengelighet i samarbeidet med kommunen, og bedre tid til dokumentering, søknadsskriving og oppfølging av de frivillige. Tilgjengelighet overfor kommunene ses som viktig, da kommunene må "få noe igjen" for de pengene som investeres i Flyktingguiden. Også kommuneansatte sier at det er viktig å ha en tilgjengelig koordinator, og det er tendenser til at det å ha lønnet koordinatorer er av betydning for kommunenes økonomiske støtte.

Det finnes altså argumenter både for og i mot ansatte og frivillige koordinatorene. Spørsmålet er imidlertid hva som blir forskjellene dersom man har lønnede eller frivillige, og hvorvidt en frivillig koordinator har mulighet til å følge opp forventningene fra både kommunen og Røde Kors. Vi finner at virkningene som flyktingene oppgir samsvarer uavhengig av om koordinatorer er ansatte eller frivillige. Det er ingen indikasjoner på at relasjonen mellom flykting og guide i koblinger gjort av frivillige

koordinatorer fungerer bedre eller dårligere enn koblinger gjort av ansatte koordinatorer. Vi finner imidlertid at forskjellen mellom de to alternativene til organisering ligger i effektene det har på rekruttering, opplæring, oppfølging, samarbeid med kommunen, synliggjøring av aktiviteten og søknadsskriving i forhold til økonomiske tilskudd. Disse punktene er områder som tar tid og som bør prioriteres. Våre funn antyder at disse best følges opp når koordinatoren er *ansatt*.

I evalueringen finner vi altså at det i hovedsak er to modeller som er aktuelle når Røde Kors skal diskutere organisering. I den ene modellen drives Flyktningguiden av en frivillig koordinator. I denne modellen vil det være lite tid og rom for strukturert samarbeid med kommunen og strukturert arbeid med rekruttering, opplæring og oppfølging. Dersom man velger en slik modell vil det stilles større krav til at Røde Kors sentralt legger bedre til rette for å bistå koordinatorene enn det som gjøres i dagens modell. Den andre modellen baseres på en ansatt koordinator som driver Flyktningguiden. En potensiell suksessfaktor i denne modellen vil være muligheten for tett dialog og samarbeid mellom Røde Kors og kommunen (og spesielt ansatte på introduksjonsprogrammet). Dersom man legger opp til en slik modell vil det stilles større krav til faglighet hos den ansatte koordinatoren og hos Røde Kors som organisasjon, større måling av resultater (i både antall koblinger og kvalitet på koblingene), mer tilgjengelighet hos koordinator og større bruk av ressurser til rekruttering, opplæring, oppfølging og administrering.

Vi mener at Røde Kors gjennom ansatte koordinatorer i større grad får systemisert arbeidet på de fleste områdene i Flyktningguiden, og anbefaler derfor at Røde Kors ansetter koordinatorer der dette er mulig. Tidligere undersøkelser poengterer at noe av årsaken til at organisasjoner på velferdssfeltet fortsatt har høy oppslutning er at de tilpasser seg folks behov for fleksibilitet gjennom å ha ansatte som koordinerer det frivillige arbeidet (Sivesind 2005). Dersom Røde Kors likevel velger en modell med frivillige koordinatorer, bør organisasjonen se på om det er noe som kan gjøres fra sentralt hold for å lette koordinatorenes arbeid, for eksempel nasjonale rekrutteringskampanjer og bistand til opplæring og oppfølging.

4.3 Markedsføring, rekruttering og koblinger

Flyktningene som bosettes i norske kommuner er en mangfoldig gruppe, både med tanke på kjønn, alder, interesser og livssituasjon, og det er derfor viktig at gruppen guider kan gjenspeile dette mangfoldet. Breddeundersøkelsen vår viser at flyktningguidene *er* en mangfoldig gruppe – med både kvinner og menn, unge og gamle, nordmenn og innvandrere, enslige og gifte, studenter, personer i arbeid og pensjonister. Samtidig vet vi at mange lokalforeninger opplever at guidene ofte er yngre kvinnelige

studenter, og at det er vanskelig å rekruttere menn. Dette *kan* være en utfordring for koblingsarbeidet med tanke på det høye antallet unge mannlige flyktninger som bosettes. I tillegg ser Flyktningguiden som aktivitet ut til å være relativt ukjent. Her ligger det med andre ord et viktig fremtidig arbeid i markedsføringen.

Markedsføringen av Flyktningguiden oppleves å ha et sterkt "hjelp-fokus": det er snakk om å hjelpe flyktninger i møtet med det norske samfunnet. Vi anbefaler at markedsføringen i større grad fokuserer på at det å være flyktningguide er gøy og gjensidig morsomt og lærerikt, hvor en møter mennesker en ellers aldri ville møtt. I tillegg til at denne typen frivillig arbeid er samfunnsnyttig og kan gi støtte, gir det også mye til de frivillige selv, og dette blir et viktig poeng i informasjonsarbeidet som gjøres. Å være frivillig åpner opp for kontakt med andre mennesker, læring og utvikling, erfaringer og kanskje mer tillit til andre mennesker (Sivesind 2005).

I tillegg til å ha et annet fokus i markedsføringen anbefaler vi at Røde Kors, både lokalt og nasjonalt, prøver ut nye former for rekruttering. Et alternativ kan være å engasjere kjente personligheter som guider og fronte dette i media. Man kan også drive informasjons- og rekrutteringsarbeid i seniorklubber og idrettslag. I tillegg kan en større bruk av sosiale medier, som for eksempel Facebook, være nyttig for rekruttering og markedsføring. Her handler det om å tenke bredt og nytt i markedsføringen, både når det gjelder generell informasjonen om ordningen og i det konkrete rekrutteringsarbeidet.

Hvor ligger så muligheter for en bred og mangfoldig rekruttering? Flere vi snakket med løftet frem det store potensialet for frivillig arbeid som ligger i de eldre aldersgruppene. Dagens pensjonister har ofte god helse og pensjonerer seg tidligere enn foregående generasjoner, noe som ser ut til å øke graden av frivillig arbeid i denne aldersgruppen (Wollebæk og Sivesind 2010). Våre data antyder at særlig eldre menn er aktive som flyktningguider. Tidligere studier har vist at menn er mer aktive i frivillig arbeid enn kvinner i aldergruppen 50 år og eldre (Sivesind 2005). Samtidig vet vi fra våre intervjuer at svært mange eldre kvinner opplever det som svært positivt å være guide. Disse gode historiene bør innlemmes i rekrutteringsarbeidet overfor gruppen eldre. Det frivillige arbeidet handler her om å kunne være tilstede som en forelder eller besteforelder både for flyktingene og deres barn.

Frivillig arbeid kan også være viktig for personer som står utenfor arbeidslivet, ved at det gir en meningsfull hverdag og kanskje også et økt nettverk (Sivesind 2005). Samtidig vet vi fra forskning at sannsynligheten for å arbeide frivillig øker med økt utdanning og sysselsetting (Wollebæk og Sivesind 2010). Kanskje ville det være en mulighet for Røde Kors å rekruttere innenfor gruppen arbeidsledige? Vi ser at rekruttering blant

ressurssterke arbeidsledige kan gi en vinn-vinn-situasjon, hvor både flyktninger og arbeidsledige hjelpes inn i samfunnet.

I forlengelsen av diskusjonen rundt rekruttering ligger temaet koblinger. Tradisjonelt har Flyktningguiden vært basert på en-til-en-koblinger, hvor særlig kjønn, fritidsinteresser og til en viss grad alder har vært viktige koblingskriterier. Vår evaluering viser at både koordinatorene, guider og flyktninger ser at en med fordel kan benytte nye, utradisjonelle koblingsformer. For det første kan kriteriet om lik alder og kjønn gis mindre plass. Som vi har vært inne på ønsker en del flyktninger at guiden skal være eldre, og ofte får guidene en positiv foreldre- eller besteforeldrefunksjon overfor flyktningene. Også koblinger på tvers av kjønn kan fungere godt så lenge dette er avklart med begge parter i forkant, at rollene er klart definerte og at en er oppmerksom på mulige misforståelser som kan oppstå i relasjonen. Livssituasjon og interesser kan være viktige kriterier, men her er det vesentlig at koordinatorene er bevisste på at selv om dette kan handle om å ha mye til felles, kan det også handle om å utfylle hverandre.

Vi anbefaler videre at Røde Kors ser på mulige utvidelser av koblingene. Her kan en for eksempel sette flere koblinger sammen, eller koble to flyktninger til et par. Det essensielle med større koblinger er at de kan legge bedre til rette for nettverksbygging og fellesaktiviteter, og gi større spillerom og fleksibilitet i arbeidet. Samtidig kan det hindre at guidene føler seg alene om ansvaret for at flyktningen skal ha det bra. I dette ligger også behovet for sosiale aktiviteter for alle som er involvert i Flyktningguiden, hvor deltakerne kan møtes og bli kjent med hverandre, og samtidig etablere eller utvide kontaktnettet sitt. Lokalforeningene bør i den sammenheng tilby guidene og flyktningene flere arenaer der de kan ha fellesaktiviteter gjennom Flyktningguiden. Her kan en eksempelvis koble aktiviteten til andre Røde Kors-tilbud som leksehjelp, kvinnegruppe og internasjonale kafé, eller koble personer opp mot fotballag, frivillig arbeid eller andre lag/klubber.

4.4 Opplæring og oppfølging

Opplæring og oppfølging er to punkter som nevnes av mange når det kommer til forbedringspotensial for aktiviteten, men forslagene til form og innhold varierer¹⁴. Opplæringen som gis til guidene vil være viktig for å avklare roller og forventninger, og for å gi guidene innblikk i hvilke utfordringer de kan møte. Vi anbefaler at Røde Kors engasjerer nåværende guider til å komme på opplæringskursene og snakke om sine erfaringer. De har god innsikt og kan motivere gjennom å fortelle om positive erfaringer og gi råd om eventuelle utfordringer som kan dukke opp.

¹⁴ Se kapitlene 3.5 og 3.7 for nærmere beskrivelse av form og innhold.

Opplæringen blir ofte brukt til å gi eksempler på hvilke aktiviteter som kan være aktuelle. Det er delte meninger blant guidene i forhold til i hvor stor grad aktivitetene skal styres. Mens enkelte ønsker klarere retningslinjer for møtene med flyktningen (hvor ofte, hvilke aktiviteter, ansvar og forventninger), mener andre at det bør være større rom for egne, individuelle løsninger for koblingen:

En bør vise tydeligere at det finnes veldig mange måter å løse oppgaven på. I kurset var det nesten bare felles aktiviteter som var vektlagt - det må tydeliggjøres at man må finne sin egen måte, basert på individuelle behov. Uheldig også at det settes opp et ideal om hvor ofte man skal møtes (nåværende flyktningguide).

I tillegg til opplæring for guidene har det blant flere vært et fokusområde at også flyktningene bør få god informasjon om hva deltakelse i Flyktningguiden innebærer. Det finnes eksempler på at flyktninger ikke har visst hva som har vært guidens rolle, noe som har ført til misforståelser. Manglende informasjon og avklaringer kan føre til at forventninger ikke blir møtt, at det blir misforståelser mellom guide og flyktning og at koblinger brytes. Gjennom å gi god informasjon i forkant, med bruk av tolk der det er nødvendig, kan slike misforståelser unngås. Vi mener at det bør arrangeres egne kurs for flyktninger. I kurset bør det være fokus på informasjon om guidens rolle, og på viktigheten av gjensidighet i relasjonen. Dette kan bidra til at flyktningene i større grad blir initiativtakere i kontraktperioden.

Når det gjelder oppfølging er dette et behov blant både koordinatorene, guider og flyktninger. Flere koordinatorene savner oppfølging fra Røde Kors sentralt. Vi anbefaler at det arrangeres årlige nasjonale samlinger for koordinatorene, som gir mulighet til å utveksle erfaringer om hva som fungerer og ikke. Slike møter kan være viktige for koordinatorens motivasjon (spesielt dersom det fortsatt skal eksistere frivillige koordinatorene). Vi anbefaler også at det arrangeres samlinger for guidene i kommunene. Det er viktig at guidene kan møtes og diskutere erfaringer og utfordringer med det å være flyktningguide, og på den måten kunne få innspill og råd fra andre i samme situasjon.

Oppfølging er viktig i alle deler av koblingen. Flere guider påpeker viktigheten av oppfølging tidlig i koblingen for å sikre at det første møtet blir gjennomført. Oppstarten ses på som et "kritisk punkt" og det påpekes at mange koblinger fungerer godt dersom man får en god start. I tillegg mener enkelte at man burde ha et "midtvæismøte", hvor guide og flyktning møtes med koordinator til stede og snakker om hvordan den første tiden har vært, hva de har gjort, hvilke forventninger de har og lignende. Også et avslutningsmøte er etterspurt. Både blant de som har hatt koblinger som har fungert godt og hvor de fortsatt skal ha kontakt, og blant guidene som har hatt koblinger som ikke har fungert så godt og hvor kontakten skal avsluttes, fremmes det forslag om å

arrangere avslutningsmøte mellom guide og flyktning. Dette møtet er viktig for å få til en god avslutning og for å si noe om hvordan kontakten skal være i fortsettelsen, noe som vil være nyttig både for guide og flyktning.

Et område i oppfølgingen som det har vært fokusert mindre på, er oppfølging av flyktningene. Det kommer frem i intervjuer at flyktningene ikke har oppfølging fra koordinator, og noen kommuneansatte mener at flyktningene ikke blir kontaktet av koordinator ved brudd i koblingen. En av de kommuneansatte sa også at det å følge opp flyktningen i starten er veldig viktig, både på grunn av at den første fasen er et "kritisk punkt" i forhold til å få i gang koblingen, men også fordi de første møtene kan oppleves som litt vanskelige. Vi mener at det blir viktig å snakke med flyktningen for å holde motivasjonen oppe, for å gi dem et "push" til å møte guiden, og for å gi dem en påminnelse om det avtalte møtet. I tillegg ser vi at det vil være viktig at flyktningen får en forklaring ved et eventuelt brudd i koblingen. En løsning på dette kan være at koordinatoren tar en telefon til flyktningen for å høre hvordan det går, eller at man inngår avtale med kontaktpersonen på introduksjonsprogrammet om at de kan ta denne delen av oppfølgingen. Kontaktpersonene snakker jevnlig med flyktningene, og det å spørre hvordan koblingen fungerer kan være nyttig både for flyktningen, kontaktpersonen og for Røde Kors.

Selv om det gjennom undersøkelsen har vært fremmet mange forslag rundt opplæring og oppfølging, er det viktig å presisere at det vil være forskjeller avhengig av både lokal kontekst og individuelle behov. Vi mener at oppfølging er viktig og at Røde Kors må søke å finne et system som sikrer at de som ønsker oppfølging får et reelt tilbud om dette, mens de som ikke ønsker oppfølging lett kan takke nei. Det er også viktig å være bevisst på at det finnes koordinatører som gjør dette arbeidet frivillig i fritiden, og dersom dette skal fortsette må Røde Kors finne alternative måter å ivareta opplæring og oppfølging på, utover det som koordinator har mulighet til å følge opp.

4.5 utfordringer innad i Røde Kors

Evalueringen av Flyktningguiden viser at det å ha en stor organisasjon i ryggen er av vesentlig betydning for aktivitetens suksess. Røde Kors har stor anseelse, noe som er en styrke i arbeidet med å rekruttere guider. Samtidig er det også en fordel i møte med flyktningene. De aller fleste har hørt om Røde Kors og har tillit til at denne organisasjonen er til å stole på. De har sett hva Røde Kors har gjort og gjør i praksis - enten det dreier seg om humanitær innsats i forbindelse med store katastrofer ute, eller det dreier seg om større eller mindre oppdrag her hjemme. Røde Kors som "merkevare" er derfor noe som gir drahjelp og som borger for både kvalitet og ansvarlighet.

Men et godt rykte forplikter også. Når Røde Kors nyter stor anerkjennelse, skaper dette forventninger. Testen på om Røde Kors lever opp til disse forventningene (og forestillingene) er det som skjer i praksis – både internasjonalt, nasjonalt og lokalt. Flyktningguiden befinner seg i et skjæringspunkt mellom det nasjonale og det lokale. Som ordning er Flyktningguiden nasjonal, men det praktiske arbeidet foregår lokalt. Her ser vi utfordringer. På den ene siden er det viktig å sikre gjenkjennbarhet. Flyktningguiden bygger på et sett av verdier, og det er lagt klare føringer på hvordan relasjonen flyktning - guide skal være. På den andre siden er det viktig å ta hensyn til lokale forhold. En stor kommune har andre forutsetninger (og begrensninger) enn en liten kommune. Og – en kommune der det er en sterk og aktiv lokalforening i Røde Kors, har andre muligheter enn en kommune der lokalforeningen kanskje ikke fungerer så godt. Kommunens innsats på integreringsfeltet kan også være en joker i dette arbeidet. Selv om alle flyktninger etter innføringen av introduksjonsloven i 2004 har krav på et tilpasset introduksjonsprogram der det også er anbefalt å samarbeide med frivillige organisasjoner som for eksempel Flyktningguiden, varierer det hvordan dette samarbeidet fungerer i praksis.

Det er med andre ord en rekke forhold som gjør at Flyktningguiden fremstår som forskjellig fra kommune til kommune. For Røde Kors som organisasjon blir det derfor viktig å avklare hvor mye lokal variasjon som tåles før dette setter gjenkjennbarheten på prøve. Er det for eksempel greit å åpne for at målgruppen for Flyktningguiden utvides til også å omfatte arbeidsinnvandrere, familiegjenforente, asylsøkere eller papirløse? Og i forlengelsen av dette – er det innenfor det akseptable å gjøre Flyktningguiden til en mer gruppebasert ordning der en eller flere guider forholder seg til en gruppe i stedet for å basere seg på en-til-en-relasjoner? Samtaler med ansatte både lokalt og sentralt i Røde Kors viser at holdningene varierer. Alle vi har snakket med understreker at det må være rom for lokal tilpasning, men det er variasjoner i meningene rundt hvor grensene bør gå.

Forholdet mellom autonomi og sentral styring er en gjenganger i store organisasjoner. Det er derfor ikke overraskende at det er ulike oppfatninger på dette punktet. Vi ser en tendens til at jo større den lokale aktiviteten er, jo mer ønsker man selv å bestemme innhold og retning. Et eksempel på en lokalforening med stor aktivitet i Flyktningguiden er Oslo Røde Kors, som på ett vis representerer én lokalforening, samtidig som hver av de 15 bydelene i Oslo både har flere innbyggere og flere flyktninger enn de fleste av landets kommuner. Ut fra dette kan det vurderes som rimelig at Oslos stemme blir tillagt større vekt når det skal tas beslutninger om hvordan Flyktningguide-ordningen skal praktiseres. Tilsvarende kan en liten lokalforening i en kommune med få flyktninger mene at det er de som er best i stand til å vurdere hvordan både rekruttering, kompetanseoppbygging og organisering bør være hos dem – ut fra et resonnement om at det er de som kjenner de lokale forholdene best.

Spørsmålet er, slik vi vurderer det, ikke hvorvidt det skal være rom for lokale tilpasninger, men hvilke områder en slik lokal tilpasning skal omfatte. Hvor autonome kan man bli før det truer gjenkjennbarheten i den nasjonale ordningen? På samme måte som Røde Kors er opptatt av å være gjenkjennbar som organisasjon – på tvers av både landegrenser og kommunegrenser – kan det også være nødvendig å hegne om noen kjernesaker (og verdier) knyttet til Flyktningguiden. Hva disse sakene skal være, tror vi Røde Kors er best i stand til å vurdere selv. Vårt poeng er å understreke behovet for en slik avklaring.

En annen diskusjon som bør løftes i denne forbindelsen er bruk av "Håndboken". I de kvalitative intervjuene med koordinatorene kommer det frem at de vi snakket med kjenner til håndboken og at denne har vært lest, men det ser ut til at den i liten grad benyttes aktivt i det daglige arbeidet med Flyktningguiden. På spørsmål om hvorfor den ikke brukes mer aktivt svarer de fleste at de ikke er helt sikker, mens noen svarer at "de vet hva som står der så de trenger den ikke". En av koordinatorene sier at den ikke "passer" til deres arbeid. Hva som ligger i dette siste, er litt uklart, men det kan handle om lokale forhold som gjør at noe må gjøres annerledes, jamfør det vi har sagt om behovet for en viss autonomi. Men det kan også bety at det er ting man er direkte uenig i. I så fall er dette, slik vi ser det, noe som bør tas opp og diskuteres – ikke bare avgjøres av den enkelte koordinator.

Et annet forhold knyttet til "Håndboken" er spørsmålet om oppdatering. Da denne håndboken ble laget, kom den som et svar på noen behov som koordinatorene følte på. De ønsket seg "en levende bok" – der oppdateringene skjedde jevnlig. Derfor ble den laget som en ringperm der det skulle være mulig å skifte ut deler etter hvert som det oppsto endringer. Men som en uttrykte det: "når håndboken ikke blir et levende og dynamisk verktøy, blir den etter hvert utdatert". Andre har vært inne på noe av det samme når de etterlyser en "verktøykasse" mer enn en håndbok. En verktøykasse er et sted du henter ting etter hvert som du har behov for det, og det er verktøy som er tilpasset ulike lokale situasjoner og lokale virkeligheter. En håndbok kan oppfattes som lite fleksibel og ha mer fokus på regler og rutiner. Hvorvidt det er en reell uenighet om måten håndboken er bygd opp på, er uklart. Det som fremstår som en gjennomgående holdning er at håndboken bør oppdateres jevnlig for å bli det redskapet den var ment å være. En slik oppdatering vil sannsynligvis være enklere å få til dersom håndboken lå på nett i stedet for å være i en ringperm. Uansett hvilken form som velges, ser vi håndboken som et viktig redskap både for å lette koordinatorenes arbeid og for å skape en gjenkjennbar Flyktningguide-ordning.

4.6 Ambisjoner og realiteter

I kapittel 3 trakk vi frem funn som tyder på at guidene har dårlig samvittighet overfor flyktingene de er koblet til. Dette blir særlig synlig når vi sammenligner tall i det kvantitative materialet som forteller om flyktingguidenes og koordinatorenes vurderinger av hva deltakelsen i Flyktingguiden har ført til for flyktingene. Den dårlige samvittigheten blir synlig også i det kvalitative materialet, blant annet gjennom uttalelser fra guidene som: "Jeg synes ikke jeg har fått til så veldig mye" og "jeg kunne nok... jeg *burde* nok gjort mer". Spørsmålet er hvor denne dårlige samvittigheten kommer fra.

Det ser ut til at flyktingguidene og koordinatorene har ganske like forestillinger om hva som er *målet* med Flyktingguiden. Guidenes motivasjoner for deltakelse i og forventninger til Flyktingguiden samsvarer med det som presenteres som målet med Flyktingguiden fra Røde Kors i *Håndboken for tilretteleggere* (2004). Guidene og koordinatorene svarer også svært likt på spørsmålene om hvordan Flyktingguiden er/kan være nyttig for flyktingene. Noen forskjeller ser det likevel ut til å være i den forstand at koordinatører og guider har ulike vurderinger av hva som er flyktingguidenes oppgaver. Størst forskjell er det i guidenes og koordinators svar på hvorvidt nettverksbygging er en oppgave for guidene, hvor flere koordinatører mener at dette er en av guidens viktigste oppgaver overfor flyktingen. At klart færre guider mener dette er en viktig oppgave *kan* skyldes at de møter store utfordringer i forhold til nettverksbygging, og at de derfor ikke ønsker at dette skal være deres ansvar. Alt i alt tyder likevel våre funn på at guidene og koordinatorenes forventninger til og forståelse av hva som skal oppnås av Flyktingguiden er sammenfallende.

Ettersom guidene kjenner til hva som er målet med Flyktingguiden, blir det i forlengelsen naturlig å se på hvorvidt guidene er usikre på hva som forventes av dem i prosessen med å nå disse målene. Koordinatorene oppgir i den kvantitative undersøkelsen at guidenes rolle er en del av innholdet i opplæringen som gis, og et stort flertall av guidene oppgir at opplæringen var nyttig med tanke på å få klargjort hva som var deres rolle. I intervjuene forteller guidene at de følte seg trygge på hva guiderollen skulle innebære og at opplæringen gjennom Røde Kors hadde bidratt til denne tryggheten. Det som imidlertid kom frem som en utfordring blant guidene var at de var usikre på hvor mye en skal involvere seg i ulike deler av flyktingenes liv og problemer, som samlivs-, økonomiske og helseproblemer. I intervjuene kommer det også frem at guidene ikke føler stor nok trygghet på hvordan de skal møte flyktinger som har med seg vonde og traumatiske minner som de strever med å bearbeide. Usikkerhet på egen rolle på disse områdene og usikkerhet rundt hvor langt en skal strekke seg, kan føre til at guidene føler at de ikke gjør nok, og kan dermed bidra til at guidene får dårlig samvittighet.

Vår evaluering antyder at koordinatorene ofte definerer guiden som en "veileder", mens guidene ofte definerer seg som en "venn" eller "familiemedlem". Det kan være store forskjeller i hva man tenker at begrepet og rollen "venn" eller "familiemedlem" rommer sammenlignet med begrepet og rollen "veileder". Selv om guidene og koordinatorene har ganske like forestillinger om hva som skal oppnås gjennom deltakelse i Flyktningguiden, kan de, som vi ser, ha ganske ulik forståelse av hva slags rolle guiden skal spille på veien mot disse målene. Denne forskjellen kan være med på å forklare hvorfor guidene og koordinatorene vurderer flyktingenes utbytte av deltakelse i aktiviteten så forskjellig. Forventningene til rollen som "norsk mamma" vil naturlig nok være ganske annerledes enn forventningene som rettes mot en veileder.

Vi anbefaler at opplæringen som tilbys guidene bør være enda tydeligere på hva Røde Kors forventer av guidene. Det er imidlertid også viktig at det ikke legges føringer som gjør at guidene føler at de *ikke* skal eller bør være venn med flyktingen, noe som kom frem at hadde vært en følelse blant enkelte av guidene. Fremfor å fokusere på hva eller hvem guiden skal være for flyktingen, bør man fokusere på hva guiden har mulighet til å gjøre noe med, hvordan guiden kan sette grenser for det man ikke klarer å gjøre noe med, og på hvilken måte guidenes tilstedeværelse i seg selv er en ressurs for flyktingen, uten at guiden nødvendigvis må *gjøre* så mye. Dette ser ut til å være spesielt viktig på de områdene og problemene som man ikke nødvendigvis støter på i rollen som veileder, men som det er mer sannsynlig at man møter hvis man får rollen som den norske familien til flyktingen. Å formidle forventninger og utfordringer tydeligere gjennom opplæring for guidene vil kunne bidra til økt trygghet og mindre dårlig samvittighet. Imidlertid er det viktig å være bevisst på at selv om opplæringen blir tydeligere på disse spørsmålene, kan guider fremdeles oppleve usikkerhet og stille høye krav til seg selv. I slike situasjoner blir oppfølgingen essensiell.

En annen utfordring i relasjonen mellom guide og flykting handler om språk. I det kvantitative materialet kommer det frem at endel guider opplever at det kan være utfordrende å kommunisere med flyktingen på grunn av språkbarrierer. Hvis det er utfordrende for guidene å forstå flyktingene, kan det tenkes at de ikke forstår flyktingenes uttrykk for takknemlighet og tilfredshet, i den grad flyktingene mener å formidle disse følelsene. Kommunikasjonsutfordringer kan også medføre misforståelser med tanke på hva flyktingen egentlig spør om, ber om hjelp til eller ønsker seg av guiden. Det har gjennom evalueringen kommet frem at tolk svært sjeldent blir brukt i forbindelse med det første møtet mellom guide og flykting. Det at en del av informantene, både blant guider og flyktinger, snakker om misforståelser på grunn av språk, gjør at Røde Kors bør ta ytterligere skritt for å forsikre seg om at både guide og flykting forstår premissene for Flyktningguiden som aktivitet og for relasjonen i den enkelte kobling. Vi anbefaler at Røde Kors legger til rette for at flyktingene får denne informasjonen i forkant av koblingsmøtet. Dersom både flyktingen og guiden har fått

god informasjon i forkant og man møtes med felles forståelse, vil det være en bedre start på koblingen og dermed en større sjanse for at koblingen blir vellykket i fortsettelsen. Dersom informasjon ikke gis i forkant er en annen mulig løsning å bruke tolk i koblingsmøtet mellom guide og flyktning,

Vi synes det er viktig å trekke frem flyktingenes forventninger om guiden som en "døråpner" og en "veiviser". I flyktingenes beskrivelser ligger en forventning om noen som kan hjelpe dem i gang, ikke nødvendigvis en som kan følge dem over målstreken. Det kan hende at koordinatorene og andre som informerer de frivillige om Flyktingguiden bør operasjonalisere begrep som integrering og inkludering, og ta ned forventningene om hva som skal kunne oppnås i løpet av den formelle avtaletiden. Flere av guidene understreker at Flyktingguiden skal være "hjelp til selvhjelp", men det kan hende at det bør komme tydeligere frem fra Røde Kors sin side hva man forventer at guiden skal hjelpe flyktingen med og hva flyktingen skal få hjelp til å gjøre for seg selv. Det blir videre viktig å fokusere på at Flyktingguiden er et tilbud som gir flyktingene et "push" i integreringssammenheng, og at Flyktingguiden er viktig i flyktingenes integreringsprosess.

4.7 Virkninger for flyktingene

En av de overordnede hovedproblemstillingene i dette prosjektet har vært å finne ut hva som er virkningene av Flyktingguiden. Vi har gjennom vår evaluering sett at flyktinger som har hatt vellykkede koblinger med sine guider opplever dette som svært positivt og at de opplever *store* positive virkninger av Flyktingguiden. Dersom vi ser på målsettingen med Flyktingguiden (Røde Kors 2004) finner vi at et av målene er å trene muntlige språkferdigheter innenfor det personlige og offentlige rom. I vår evaluering finner vi at den meste fremtredende virkningen for flyktingene nettopp handler om å lære språk og få bedre språkforståelse gjennom å ha muligheten til å praktisere det norske språket. Mange av flyktingene har lite kontakt med etnisk norske i perioden de går på introduksjonsprogrammet, og det å praktisere språket blir for mange en sjeldenhet. Flyktingene er opptatte av at de gjennom praktiseringen får en større forståelse for det språket de lærer i skolesammenheng. Blant de som ikke går på introduksjonsprogram sies det også at det å ha en guide gir språktrening som gjør at de lærer norsk. Dette viser tydelig at *samhandling* med andre er viktig for å lære språk, og for mange er samhandling med guiden deres eneste mulighet til å praktisere norsk.

Kommunikasjon handler også om det non-verbale språket og underliggende sosiale koder. I ethvert samfunn har man ulike "sosial koder" og måter å snakke på som kan være vanskelig å fange opp når man ikke har vokst opp med disse kodene. Språkbeherskelse dreier seg ifølge Eriksen og Sørheim (2006) i stor grad om å mestre en

hel livsverden, og ifølge Valenta (2008) er ikke alltid innvandreres egne normer for oppførsel og sosial omgang overførbare til den nye sosiale konteksten. Flere av flyktingene sier at de gjennom å ha en guide får innsikt i de "usagte" normene og reglene, noe de ikke får gjennom det de lærer på skolen. Bourdieu bruker begrepet "habitus" for å beskrive det som blir tatt for gitt og sier at habitus er den implisitte kulturelle kunnskapen vi internaliserer gjennom det dagliglivet vi lever (Eriksen og Sørheim 2006). Denne kunnskapen blir derfor mer komplisert å lære enn det verbale språket. Gjennom å ha en guide som man kan stille spørsmål og diskutere med vil det være lettere å knekke disse kodene, noe som igjen kan føre til at man blir mer sikker i sin kommunikasjon med andre. Det å kunne språket, og å kunne kommunisere er nesten en forutsetning for å mestre dagliglivet i Norge. Gjennom å mestre kommunikasjonen kan man få innpass på ulike arenaer i samfunnet, for eksempel en arbeidsplass, noe vi så flere eksempler på i datamaterialet. En arbeidsplass vil også være viktig for både økonomi, selvfølelse og det å klare å opparbeide seg et nettverk.

En av utfordringene som oppgis av mange er nettopp nettverksbygging. De fleste oppgir at det å få et nettverk blant etnisk norske er vanskelig, på tross av at flere av guidene har jobbet aktivt med dette. Også flere andre studier viser at mange flyktinger opplever sosial marginalisering og at de færreste har norske venner (Valenta 2008; Grøseth 2006 i Berg og Valenta 2008). Noen av flyktingene har et nettverk blant andre innvandrere, men det finnes også eksempler på flyktinger som oppgir at guiden representerer omtrent det eneste nettverket de har i Norge. Gjennom datainnsamlingen kommer det frem mange eksempler på at guiden representerer en stor grad av sosial støtte for mange av flyktingene, både emosjonelt og praktisk. Det har i stigende grad blitt skapt en erkjennelse av at det er *i relasjoner* vi skapes som mennesker, og at det er i relasjoner at avgjørende premisser for vår helse, livskvalitet og vårt fremtidige liv bestemmes (Fyrand 2005). Sosialt nettverk har også betydning for den enkeltes trivsel, selvbilde, bilde av samfunnet og sosiale handlingsdyktighet (Skare 1996). Dette gjør at nettverk har stor betydning, og vi har gjennom vår evalueringen sett at Flyktingguiden slik sett er svært viktig for mange flyktinger.

Fra Røde Kors sin side defineres det som et mål i Flyktingguiden at flyktingene skal gis mulighet til å få kompetanse om hvordan man kan bygge sosiale nettverk i Norge og opparbeide en bekjentskapskrets som utgangspunkt for eget nettverk (Røde Kors 2004). Selv om det å utvide flyktingenes nettverk av venner gjennom Flyktingguideaktiviteten ser ut til å være en utfordring, er det viktig å merke seg at det for flyktingene oppleves veldig positivt å ha noen de kan slå av en prat med på butikken, som de snakke med på bussen eller som de kan hilse på. Det å oppleve at man *vet av noen* kan være nok til at man føler seg mer integrert. Det er altså ikke slik at det å ta med flyktingene på fellesaktiviteter eller å inkludere dem i aktiviteter sammen med venner er forgjeves selv om dette ikke fører til vennskap. Dette finner vi igjen i andre

undersøkelser som viser at det å kjenne mange kan oppfattes som symbol på aksept, noe som hjelper nykommere til å konstruere egne identiteter som "inkludert" og "respektert" i sine nye omgivelser (Valenta 2008). Fellesaktiviteter for guider og flyktinger kan også være med å bidra til å skape positive opplevelser, også utenom samlingene, ved at flyktingene får flere de "vet om".

Et annet mål med Flyktingguiden (Røde Kors 2004) er at flyktingen skal få kunnskap om lokalsamfunnet han/hun skal bosettes i, og gjennom det forbedre forståelsen av norsk kultur samt formelle og uformelle koder og regler for sosialt samvær. Vider er det et mål at flyktingen skal delta på aktiviteter som fremmer trygghet og selvstendig-gjøring. Vi finner at det å ha en guide i stor grad handler om å bli kjent med det norske samfunnet og den norske kulturen. Det handler om å vite hva nordmenn er opptatt av, hva som er i de ulike bygningene, og hva man kan bruke de ulike stedene/aktivitetene til (for eksempel hvordan man får lånekort på biblioteket). I tillegg handler det om å vite noe om hvordan man lever dagliglivet: for eksempel hvilke høytider man feirer og hvorfor.

Det kan se ut som om guider og koordinatorene har relativt sammenfallende forestillinger om hva som er målet med Flyktingguiden. Men hvor like er flyktingene og guidenes forventninger? Et stort flertall av guidene forventer å kunne bidra til flyktingenes integreringsprosess og å kunne tilføre noe til flyktingenes liv. Flyktingene forteller i intervjuene at de forventer å få lære norsk språk og få lære om det norske samfunnet, norske tradisjoner og norsk kultur. De ønsker seg blant annet en veiviser, en døråpner og en venn. Flyktingene forteller i intervjuer at de har hatt utbytte av deltakelse i Flyktingguiden når det gjelder språk og kjennskap til det norske samfunnet med tilhørende kultur og tradisjon. De er forteller at de har fått det de ønsket seg. Å si at man ønsker å lære norsk og å si at man vil bidra til integreringsprosessen kan høres ut som to helt forskjellige mål. Men å bidra til at noen blir bedre i norsk og får bedre kjennskap til Norge, og det å bidra til integreringsprosessen er parallell som i stor grad går inn i hverandre. Når flyktingene opplever å bli bedre i norsk og få mer kunnskap, og koordinatorene slutter seg til flyktingenes vurderinger, *har* deltakelse i Flyktingguiden bidratt til integrering.

Følgende sitat fra en av guidene er på mange måter illustrerende for flyktingenes oppfattelse av det å ha en guide: "En må se på det som en erfaring i å prøve seg, et springbrett". For å klare å opprettholde den store og vellykkede aktiviteten i Flyktingguiden og klare å gjøre gode koblinger som gir positiv effekt for de involverte, er man imidlertid avhengige av å finne gode grep for å utvikle Flyktingguiden videre.

4.8 Gode grep for å utvikle Flyktningguiden videre

Etter analyser av intervjuene og breddeundersøkelsene sitter vi igjen med et inntrykk av at Flyktningguiden er en aktivitet som for det meste fungerer svært godt. I løpet 12 års drift har både organiseringen, innholdet og ikke minst utbredelsen endret seg mye. Flyktningguiden fremstår i dag som et godt oppbygd tilbud som gir mye både til guidene og flyktningene som deltar, og som er et viktig tilskudd i integreringsarbeidet. Samtidig ser vi flere gode grep og strategier for å utvikle og forbedre aktiviteten videre. Til slutt i denne rapporten ønsker vi å stikkordsmessig løfte frem noen anbefalinger til det videre arbeidet med Flyktningguiden. Våre overordnede anbefalinger er at Røde Kors sørger for:

- Økt fokus på markedsføring og rekruttering
- Økt fokus på virkningene av Flyktningguide-aktiviteten i et integreringsperspektiv, med tanke på både rekruttering og finansiering
- Opplæring til alle guider
- God informasjon til flyktninger i forkant av deltakelse
- God oppfølging av frivillige

Vi ønsker også å komme med noen mer konkrete anbefalinger, som omhandler både organisering, samarbeid, finansiering, markedsføring, rekruttering, koblingsstrategier, opplæring, oppfølging og relasjoner. Vi anbefaler følgende grep i det videre arbeidet med Flyktningguiden:

Organisering

- Flyktningguidens primære målgruppe bør fortsatt være flyktninger og deres familier. Samtidig er det flere som kan ha behov for guide og disse kan med fordel tilbys guide når dette er mulig.
- Røde Kors bør ta en grundig vurdering av hvor formalisert og strengt regulert Flyktningguide-aktiviteten skal være, og med utgangspunkt i dette vurdere hvorvidt det skal legges føringer på lønnet eller frivillig koordinator.
- Avveiningen mellom lokal autonomi og nasjonal gjenkjennbarhet er en diskusjon som bør tas internt i Røde Kors. Det må være rom for lokal tilpasning, samtidig som det er viktig å avklare hvilke kjernesporsmål og verdier som skal ligge til grunn for arbeidet med Flyktningguiden som et landsomfattende tiltak.
- Håndboken er i utgangspunktet et viktig redskap for å sikre en gjenkjennbar ordning, men dette forutsetter at den oppdateres jevnlig. Det bør også vurderes om det i større grad bør skilles mellom "må-ting" (regler og rutiner som alle må følge) og "kan-ting" (tips og ideer som mer har karakter av en verktøykasse).

Samarbeid

- Røde Kors bør ta en diskusjon rundt hvilke avtaler de skal inngå med kommunene, hvor forpliktende disse skal være og hvilke forventninger Røde Kors kan ha til slike avtaler.
- Det bør fokuseres på bedre informasjon til flyktningene i forkant av søknad om guide. Her bør det inngås et tettere samarbeid mellom Røde Kors og kommunene hvor det avklares hvilken informasjon som skal gis og hvem som skal gi denne informasjonen.

Finansiering

- Tilstrekkelige økonomiske ressurser er en utbredt utfordring. Røde Kors sentralt bør i større grad bistå lokalforeningene i søknader om midler.
- Røde Kors bør arbeide mer aktivt med synliggjøring overfor kommunene. Spesielt med bakgrunn i at det er store forskjeller i kommunale finansieringsordninger til drift av Flyktningguiden.
- Det kan med fordel utarbeides en mal og et notat med "gode argumenter" til bruk i søknadsskriving.

Markedsføring og rekruttering

- Flyktningguiden er lite kjent. Røde Kors bør generelt jobbe med synliggjøring av Flyktningguiden, både med tanke på rekruttering og for å synliggjøre de gode virkningene Flyktningguiden har i et integreringsperspektiv.
- Røde Kors bør ha større fokus på det gjensidige utbyttet guide og flyktning har av deltakelse i Flyktningguiden.
- Det bør fokuseres på alternative rekrutteringsmetoder- og arenaer. For eksempel kan man rekruttere kjente personer som kan gå foran som er godt eksempel, man kan bruke Facebook eller man kan jobbe med rekruttering på alternative arenaer.
- "Jungeltelegrafen" ser ut til å være en effektiv rekrutteringsmåte. Kanskje kan Røde Kors arrangere en verv-en-venn-kampanje blant guidene?
- Det bør rettes større fokus mot rekruttering av både menn, innvandrere, eldre og arbeidsledige.

Koblingsstrategier

- Det bør tenkes alternativt og utradisjonelt ved koblinger, ofte er interesse viktigere enn kjønn og alder. Det kan også være en idé å prøve ut koblinger på tvers av kjønn og alder.
- Koordinatorene kan prøve ut koblinger hvor flere møtes sammen.

Opplæring

- Det må sikres opplæring til alle guider. I de kommunene der det er frivillig koordinator som ikke har kapasitet til dette bør det vurderes om andre fra Røde Kors kan ta dette ansvaret.
- Tidligere guider eller nåværende guider med erfaring kan med fordel brukes i kurssammenheng for å fortelle om sine opplevelser.
- Nettverksbygging bør konkretiseres mer i opplæringen. Nettverksbygging handler ikke nødvendigvis om å få nye venner, og det bør fokuseres på de positive sidene ved å ha bekjente.
- Det er viktig at Røde Kors gjennom opplæringskursene og oppfølgingen presiserer og avklarer hva som kan forventes av positive virkninger for flyktningene.
- Det må sikres at alle flyktninger som skal ha guide får god nok informasjon i forkant av koblingen. Dette kan gjøres gjennom informasjonsmøte med den enkelte flyktning eller felles kurs for flyktningene. Her kunne Røde Kors sentralt med fordel ha utarbeidet en "kurspakke".

Oppfølging

- Det bør sikres mer oppfølging av koordinatorene. En løsning kan være å arrangere nasjonale samlinger for koordinatorene i regi av Røde Kors sentralt.
- Man bør finne gode rutiner for oppfølging som sikrer at guider som har behov for oppfølging får tilbud om dette og at de som ikke har behov for oppfølging kan takke nei.
- Starten av koblingen defineres som en "kritisk fase" og det bør settes inn innsats for å sikre oppfølging helt i starten.
- Det bør sikres at guide og flyktning inviteres til avslutningsmøte ved kontraktsslutt.
- Et ledd i en effektiv oppfølging av guidene er at koordinator organiserer halvårssamlinger for guider hvor de kan utveksle erfaringer. Dette bør fremlegges som et tilbud til guidene, uten en forventning om deltakelse.
- Det bør også sikres oppfølging av flyktningene, spesielt i de tilfellene hvor koblinger brytes, og ved avsluttet kontraktsperiode. Det bør vurderes om oppfølging av flyktningene kan ivaretas gjennom tettere samarbeid med kommunen.

Relasjoner

- Det bør i større grad fokuseres på at det å *bare være sammen* gir en effekt. En trenger ikke nødvendigvis være verken veileder eller hjelper, man kan være "bare" en venn eller samtalepartner.
- Det bør rettes ytterligere fokus på å jobbe for større grad av gjensidighet, samtidig som man i opplæringen bør ha fokus på at dette ikke kan forventes.

Større gjensidighet i relasjonen kan oppnås gjennom bedre informasjon til flyktingene.

- Det bør fokuseres mer på avklaring av ansvar, roller og forventninger, da dette er en viktig faktor for vellykkede koblinger.
- Fellesaktiviteter oppleves positivt for mange guider og flyktinger, og kan med fordel arrangeres der dette er mulig.

På tross av at vi ser et forbedringspotensial i driften av Flyktingguiden, er det viktig å presisere at evalueringen viser at deltakelse i Flyktingguiden er et viktig bidrag til en enklere integreringsprosess for flyktinger. Deltakelse bidrar til å lære språk gjennom samhandling, å bli kjent med samfunnet og å få innsikt i gjeldende sosiale koder. Integrering handler om å bli kjent med, og bli en del av et samfunn, noe deltakelse i Flyktingguiden bidrar til. Med bakgrunn i virkningene vi ser av Flyktingguiden er det liten tvil om at flyktingers deltakelse i aktiviteten er et viktig tillegg til kommunenes introduksjonsprogram sett fra et integreringsperspektiv. En god kobling mellom guide og flykting bidrar til større språk- og kommunikasjonsforståelse, som igjen kan åpne mange muligheter, blant annet i forhold til utdanning og arbeid.

Referanser

Berg, Berg og Nora Sveaass m.fl. (2005): *"Det hainnle om å leve..." - tiltak for å bedre psykisk helse for beboere i asylmottak*. Trondheim: SINTEF.

Berg, Berit og Thomas Hugaas Molden (2006): *Frivillig arbeid i Kristiansand. Behovsanalyse gjennomført på oppdrag for Norges Røde Kors*. Kristiansand/Trondheim: Røde Kors/NTNU Samfunnsforskning.

Berg, Berit og Marko Valenta (2008): *Flukt, eksil og flyktningers sosiale integrasjon*. Oslo: Norges Forskningsråd, IMER.

Blom, Svein og Kristin Henriksen (red.) (2008): *Levekår blant innvandrere i Norge 2005/2006*. Oslo: Statistisk sentralbyrå.

Bærum kommune (2001): *Prosjekt Flyktningeguide i Bærum kommune. Avslutningsrapport 1. mai 1999-30. april 2001*. Bærum: Norges Røde Kors, Bærum Røde Kors og Bærum kommune.

Djuve, Anne Britt og Kåre Hagen (1995): *"Skaff meg en jobb!" Levekår blant flyktninger i Oslo*. Oslo: Fafo.

Djuve, Anne Britt og Katrine Fangen (2002): *Evaluering av Bærum kommunes introduksjonsprogram for flyktninger*. Oslo: Fafo.

Enget, Vegard (2006): *Vil du helse på Edwan? En studie av sosial integrasjon av flyktninger i Årstad og sentrum bydel, Bergen. En evaluering av Flyktningeguiden i Røde Kors*. Masteroppgave i sosiologi. Bergen: Universitet i Bergen.

Eriksen, Thomas Hylland og Torunn Arntsen Sørheim (2006): *Kulturforskjeller i praksis. Perspektiver på det flerkulturelle Norge*. Gyldendal Norsk Forlag AS. 4. utgave.

Fyrand, Live (2005): *Sosialt nettverk. Teori og praksis*. Oslo: Universitetsforlaget.

Gulbrandsen, Trygve og Guro Ødegård (2011): *Frivillige organisasjoner i en ny tid. Utfordringer og endringsprosesser*. Oslo/Bergen: Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor.

Henriksen, Linda (2004): *Integrering skjer i møtet mellom mennesker. En kvalitativ studie av Flyktningeguiden i Trondheim*. Hovedoppgave i psykologi. Trondheim: Institutt for psykologi, NTNU.

Henriksen, Lars Skov (1999): "Frivillig organisering: Aktuelle tendenser og fremtidige perspektiver for forskningen". *Dansk Sociologi*, 10(3).

Iversen, Kristin (2004): *Sosial integrasjon av flyktninger. En studie med utgangspunkt i Flyktningeguiden i Bærum*. Hovedoppgave. Oslo: Universitetet i Oslo.

Lie, Birgit (2003): *The Trippel Burden of Trauma, Uprooting and Settlement. A non-clinical study of health and psychosocial functioning of refugees in Norway*. Oslo: Psychosocial Centre for Refugees. Universitetet i Oslo.

Lorentzen, Håkon m.fl. (1995): *Ansvar for andre: frivillighetssentralen i velferdspolitikken*. Oslo: Universitetsforlaget.

Lorentzen, Håkon (2003): *Velferdskommunen og de frivillige organisasjonene. Dugnad, engasjement og velferd*. Oslo: Kommuneforlaget.

Lund, Monica (2003): *Kvalifisering for alle? Utfordringer ved obligatorisk introduksjonsordning for nyankomne flyktninger*. Oslo: Fafo.

Røde Kors (2004). *Flyktningeguiden. Håndbok for tilretteleggere*. Oslo: Røde Kors.

Selle, Per (1993): "Voluntary organizations and the welfare state: the case of Norway". *Voluntas* 4(1): 1-15.

Silove, Derrick (2004): "The Global Challenge of Asylum". I John Preston Wilson og Boris Drozdek (red.), *Broken Spirits. The treatment of Traumatized Asylum Seekers, Refugees, War and Torture Victims*. New York, Hove: Brunner-Routledge

Sivesind, Karl Henrik (2005): *Seniorers deltakelse i frivillig arbeid. Betydningen av alder og livssituasjon*. Oslo: Institutt for samfunnsforskning.

Skare, Signe (1996): *Flerkulturelt barnevernsarbeid*. Oslo: Kommuneforlaget.

Stranden, Hanne (2008): *Integrering mellom mennesker. "Den største barrieren er at den ene ikke skjønner at den andre ikke skjønner"*. En studie av Røde kors flyktningguide. Masteroppgave i spesialpedagogikk. Trondheim: NTNU.

St.meld. nr. 39 (2006-2997): *Frivillighet for alle*.

Thorshaug, Kristin, Stina Svendsen, Veronika Paulsen og Berit Berg (2011): *"Det er litt sånn at veien blir til mens en går"*. Kommuners fremskaffelse av boliger til flyktninger. Trondheim: NTNU Samfunnsforskning.

Valenta, Marko (2008): *Finding friends after resettlement. A study of social integration of immigrants and refugees, their personal networks and self-work in everyday life*. PhD avhandling, NTNU.

Valenta, Marko, Berit Berg og Linda Henriksen (2003): *Gjensidighet, nysgjerrighet, likeverd. Evaluering av Flyktningeguiden i Trondheim*. Trondheim: SINTEF.

Wollebæk, Dag og Karl Henrik Sivesind (2010): *Fra folkebevegelse til filantropi? Frivillig innsats i Norge 1997-2009*. Oslo: Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor.

Vedlegg 1

Breddeundersøkelse blant koordinatører

Organisering, samarbeid og finansiering

Tabell 1. Organisering. Prosent og antall. Svar fra koordinatører.

	Prosent	Antall
Antall personer tilknyttet Røde Kors som har ansvar for aktiviteten		
1 person	45,5	15
2-3 personer	30,3	10
Mer enn 3 personer	24,2	8
Totalt	100,0	33
Antall lokalforeninger koordinatøren har ansvar for		
1	66,7	20
2	10,0	3
3 eller flere	23,3	7
Totalt	100,0	30

Tabell 2. Samarbeid med kommuner. Prosent og antall. Svar fra koordinatører.

	Prosent	Antall
Hvor mange kommuner samarbeides det med?		
1	57,6	19
2	12,1	4
3 eller flere	30,3	10
Totalt	100,0	33
Er Flyktningguiden koblet til kommunenes introduksjonsprogram?		
Ja, i alle kommunene vi har ansvaret for	84,8	28
Ja, i noen av kommunene vi har ansvaret for	0,0	0
Nei	15,2	5
Totalt	100,0	33

Tabell 3. Hvilke instanser finansierer drift av Flyktningguiden? Flere svar mulig. Prosent, antall og totalantall. Svar fra koordinatører.

	Prosent	Antall	N
Røde Kors sentralt	31,3	10	32
Røde Kors lokalt	34,4	11	32
Fylkeskommune	6,3	2	32
Kommune(r)	75	24	32
Annet	15,6	5	32

Tabell 4. Anslag over hvor stor andel av årsutgiftene det offentlige finansierte i 2010. Prosent og antall. Svar fra koordinatorene.

	Prosent	Antall
1-20 prosent	6,9	2
21-40 prosent	13,8	4
41-60 prosent	17,2	5
61-80 prosent	6,9	2
81-100 prosent	34,5	10
Annet	20,7	6
Totalt	100,0	29

Tabell 5. Hvordan oppleves de økonomiske rammene for Flyktningguiden? Prosent og antall. Svar fra koordinatorene.

	Prosent	Antall
Svært dårlige	10,0	3
Dårlige	16,7	5
Verken/eller	50,0	15
Gode	23,3	7
Svært gode	0,0	0
Totalt	100,0	30

Informasjon og rekruttering

Tabell 6. Informasjonskanaler. Flere svar mulig. Prosent, antall og totalantall. Svar fra koordinatorene.

	Prosent	Antall	N
Rekruttering av flyktning guider			
Informasjon i media	84,8	28	33
Brosjyrer og plakater	81,8	27	33
Informasjon ved utdanningssteder/ arbeidsplasser	66,7	22	33
Informasjon i lokalmiljøet	66,7	22	33
Annet	39,4	13	3
Rekruttering av guider			
Introduksjonsprogram for flyktninger	75,8	25	33
Kommunalt flyktningkontor	66,7	22	33
Annet	30,3	10	33

Tabell 7. Hvor lett/vanskelig å rekruttere. Prosent og antall. Svar fra koordinatorene.

	Prosent	Antall
Flyktningsguider		
Det er lett å rekruttere flyktningsguider	6,2	2
Det er vanskelig å rekruttere flyktningsguider	50,0	16
Annet	43,8	14
Totalt	100,0	32
Flyktninger		
Det er lett å rekruttere flyktninger	75,0	24
Det er vanskelig å rekruttere flyktninger	3,1	1
Annet	21,9	7
Totalt	100,0	32

Tabell 8. Skjevhet mellom rekruttering av guider og flyktninger i forhold til følgende. Prosent og totalantall. Svar fra koordinatorene.

	Ikke i det hele tatt	I svært		Verken/ eller	I stor grad	I svært stor grad	N
		liten grad	I liten grad				
Kjønn	0,0	3,1	12,5	15,6	37,5	31,3	32
Alder	0,0	6,3	25,0	18,8	43,8	6,3	32
Interesser og bakgrunn	6,3	9,4	18,8	53,1	12,5	0,0	32
Livssituasjon	3,1	15,6	15,6	25,0	34,4	6,3	32

Opplæring

Tabell 9. Opplæring som gis. Prosent, antall og totalantall. Svar fra koordinatorene.

	Prosent	Antall
Arrangeres det obligatorisk/frivillig opplæringskurs?		
Ja, obligatorisk opplæringskurs	57,6	19
Ja, frivillig opplæringskurs	21,2	7
Nei, ingen opplæringskurs	6,1	2
Annet	15,2	5
Totalt	100,1	33
Hvor mange kurs arrangeres det per år?		
1-2 kurs per år	57,1	16
3-4 kurs per år	3,6	1
5 eller flere kurs per år	14,3	4
Arrangeres etter behov	25,0	7
Totalt	100,0	28
Arrangeres det andre typer kurs/samlinger for flyktningsguider?		
Ja	78,8	26
Nei	21,2	7
Totalt	100,0	33

Tabell 10. Hvilken informasjon gis på opplæringskurset? Flere svar mulig. Prosent, antall og totalantall. Svar fra koordinatorene.

	Prosent	Antall	N
Informasjon om Flyktningguiden	100,0	30	30
Informasjon om norsk flyktningpolitikk	53,3	16	30
Informasjon om rollen som flyktningguide	90,0	27	30
Generell informasjon om flyktningers bakgrunn	60,0	18	30
Informasjon om mulige problemer som kan oppstå mellom guide og flyktning	83,3	25	30
Informasjon om språktrening	50,0	15	30
Informasjon om nettverksbygging	53,3	16	30
Informasjon om mulige aktiviteter	80,0	24	30
Informasjon om oppfølging	70,0	21	30
Annet	20,0	6	30

Koblinger mellom flyktningguider og flyktninger

Tabell 11. Koblinger mellom flyktningguider og flyktninger. Flere svar mulig. Prosent, antall og totalantall. Svar fra koordinatorene.

	Prosent	Antall	N
Hvordan skjer koblingene?			
Kobling basert på vurderinger tilknyttet kjønn, alder, interesser, livssituasjon og lignende	97,0	32	33
Koblingskvelder hvor flyktningeguiden og flyktninger møtes og selv velger kobling	3,0	1	33
Annet	6,1	2	33
Hva er det viktig at flyktningguide og flyktning har til felles?			
Kjønn	78,8	26	33
Aldersgruppe	51,5	17	33
Utdanningsnivå	18,2	6	33
Livssituasjon	33,3	11	33
Fritidsinteresser	78,8	21,2	33
Annet	36,4	63,6	33

Tabell 12. Skriver det under kontrakt mellom flyktningguide og flyktning? Prosent og antall. Svar fra koordinatorene.

	Prosent	Antall
Ja	75,8	25
Nei	24,2	8
Totalt	100,0	33

Tabell 13. Tilbys det fellesaktiviteter for guider og flyktninger? Prosent og antall. Svar fra koordinatorene.

	Prosent	Antall
Ja	87,9	29
Nei	12,1	4
Totalt	100,0	33

Tabell 14. Tilbys Flyktningguiden til andre grupper? Flere svar mulig. Prosent, antall og totalantall. Svar fra koordinatorene.

	Prosent	Antall	N
Tilbys kun til mennesker med flyktningstatus	33,3	11	33
Tilbys også til familiegjengere	54,5	18	33
Tilbys også til arbeidsinnvandrere	21,2	7	33
Tilbys også til asylsøkere	21,1	7	33
Annet	27,3	9	33

Oppfølging og evaluering

Tabell 15. Oppfølging som tilbys. Flere svar mulig. Prosent, antall og totalantall. Svar fra koordinatorene.

	Prosent	Antall	N
Per telefon/e-post	84,8	28	33
Individuelle møter med koordinator/andre ansvarlige	51,5	17	33
Felles møter for guider	51,5	17	33
Annet	9,1	3	33

Tabell 16. Hvor ofte følges flyktningguidene opp? Prosent og antall. Svar fra koordinatorene.

	Prosent	Antall
På ukesbasis	0,0	0
På månedsbasis	25,0	8
På halvårsbasis	12,5	4
Etter behov	40,6	13
Annet	21,9	7
Totalt	100,0	32

Tabell 17. Hvilke typer evaluering av Flyktningguiden benyttes? Flere svar mulig. Prosent, antall og totalantall. Svar fra koordinatorene.

	Prosent	Antall	N
Evaluerings skjema for guider	42,4	14	33
Evaluerings skjema for flyktninger	36,4	12	33
Evalueringsmøter for guider	33,3	11	33
Evalueringsmøter for flyktninger	24,2	8	33
Annet	18,2	6	33

Virkninger av Flyktningguiden

Tabell 18. Flyktningguidens bidrag til flyktninger. Prosent og totalantall. Svar fra koordinatorene.

	Ikke i det hele tatt	I svært liten grad	I liten grad	Verken/ eller	I stor grad	I svært stor grad	N
Oppnår større nettverk blant nordmenn	0,0	0,0	12,1	21,2	51,5	15,2	33
Økte kunnskaper om fritidstilbud i lokalsamfunnet	0,0	0,0	3,0	15,2	75,8	6,1	33
Økte kunnskaper om tilbudet i kommunen/lokalsamfunnet	0,0	0,0	3,0	18,2	75,8	3,0	33
Økte kunnskaper om norske tradisjoner, normer og verdier	0,0	0,0	3,0	6,1	72,7	18,2	33
Økte kunnskaper om det norske utdanningstilbudet/arbeidsmarkedet	0,0	0,0	0,0	27,3	72,7	0,0	33

Tabell 19. Flyktningguidens bidrag til flyktningguidene. Prosent og totalantall. Svar fra koordinatorene.

	Ikke i det hele tatt	I svært liten grad	I liten grad	Verken/ eller	I stor grad	I svært stor grad	N
Økte kunnskaper om flyktnings situasjon som nyankomne i det norske samfunnet	0,0	0,0	0,0	3,0	60,6	36,4	33
Økte kunnskaper om andre kulturer	0,0	0,0	0,0	0,0	66,7	33,3	33
Økte kunnskaper om flyktnings bakgrunn	0,0	0,0	0,0	6,1	60,6	33,3	33

Tabeller fra breddeundersøkelse blant flyktningguider

Bakgrunnsinformasjon

Tabell 20. Kjønn, alder og etnisk bakgrunn. Prosent og antall. Svar fra flyktningguider.

	Prosent	Antall
Kjønn		
Mann	25,3	84
Kvinne	74,7	248
Totalt	100,0	332
Alder		
16-24 år	11,7	39
25-34 år	29,4	98
35-44 år	12,9	43
45-54 år	13,5	45
55-66 år	21,9	73
67 år eller eldre	10,5	35
Totalt	99,9	333
Etnisk bakgrunn		
Etnisk norsk	89,2	298
Født i Norge, foreldre har innvandret til Norge	1,2	4
Har selv innvandret til Norge	9,6	32
Totalt	100,0	334

Tabell 21. Hovedaktivitet og sivilstand. Prosent og antall. Svar fra flyktningguider.

	Prosent	Antall
Hovedaktivitet		
Under utdanning	20,2	66
Yrkesaktiv	62,6	204
Hjemmearbeidende	0,3	1
Arbeidsledig	0,6	2
Førtidspensjonist	4,0	13
Alderspensjonist	10,4	34
Annet	1,8	6
Totalt	99,9	326
Sivilstand		
Enslig	27,2	89
Samboer/gift	62,1	203
Separert/skilt	10,1	33
Annet	0,6	2
Totalt	100,0	327

Frivillighetsarbeid

Tabell 22. Andre typer frivillighetsarbeid. Prosent og antall. Svar fra flyktningsguider.

	Prosent	Antall
Aktiv i frivillighetsarbeid før engasjement som flyktningsguide		
Ja	64,8	215
Nei	35,2	117
Totalt	100,0	332
Per dags dato aktiv i andre aktiviteter i Røde Kors enn Flyktningsguiden		
Ja	22,1	73
Nei	77,9	257
Totalt	100,0	330

Erfaring som flyktningsguide

Tabell 23. Erfaring som flyktningsguide. Prosent og antall. Svar fra flyktningsguider.

	Prosent	Antall
Første gang flyktningsguide		
Mindre enn 1 år	25,8	85
1-3 år	54,5	180
4-6 år	13,6	45
Mer enn 6 år	6,1	20
Totalt	100,0	330
Flyktningsguide flere ganger		
Ja	26,5	87
Nei	73,5	241
Totalt	100,0	328
Flyktningsguide for flere flyktninger samtidig		
Ja	10,4	34
Nei	89,6	293
Totalt	100,0	327

Tabell 24. Status per dags dato og tid på dagens relasjon/siden siste relasjon. Prosent og antall. Svar fra flyktningguider.

	Prosent	Antall
Flyktningguide per dags dato		
Ja	50,9	168
Nei	49,1	162
Totalt	100,0	330
Varighet på dagens kobling		
1-3 måneder	16,1	27
4-6 måneder	19,0	32
7-9 måneder	17,3	29
10-12 måneder	19,0	32
Mer enn 12 måneder	28,6	48
Totalt	100,0	168
Tid siden siste kobling		
Mindre enn 1 år	43,5	70
1-3 år	49,1	79
4-6 år	6,8	11
Mer enn 6 år	0,6	1
Totalt	100	161

Informasjon, motivasjon og forventninger

Tabell 25. Kilde for første informasjon om Flyktningguiden. Prosent og antall. Svar fra flyktningguider.

	Prosent	Antall
Informasjon fra Røde Kors i lokalmiljøet	28,2	91
Informasjon fra Røde Kors ved utdanningssted/arbeidsplass	8,7	28
Media (aviser, tv, radio, internett)	42,7	138
Venner/familie	16,4	53
Annet	4,0	13
Totalt	100,0	323

Tabell 26. Årsaker til valget om å bli flyktingguide. Prosent og totalantall. Svar fra flyktingguider.

	Ikke i det hele tatt	I svært liten grad	I liten grad	Verken/ eller	I stor grad	I svært stor grad	N
Interesse for andre kulturer/språk	0,3	0,9	4,1	9,4	52,7	32,6	319
Interesse for integreringsspørsmål	0,3	0,6	2,2	8,8	50,9	37,2	320
Ønsket å lære mer om flyktingers situasjon	0,3	1,6	5,6	14,7	50,6	27,2	320
Har venner som jobber/jobbet som flyktingguide	59,3	11,0	11,4	6,9	7,9	3,5	317
Ønsket å hjelpe flyktinger med å integreres i det norske samfunnet	0,0	0,9	0,9	4,0	42,9	51,2	324
Føler seg betydningsfull når en arbeider frivillig	5,6	7,2	10,0	21,3	37,9	17,9	319
Bra å ha en attest på at man har jobbet frivillig	33,6	11,3	14,8	19,2	16,0	5,0	318
Kan få kontakter som kan hjelpe en i arbeidslivet	48,7	14,2	12,3	16,1	6,6	1,9	316
Følte et sosialt press for å delta	84,6	6,6	4,1	3,4	1,3	0,0	319

Tabell 27. Forventninger til relasjonen med flyktingen. Flere svar mulig. Prosent og antall og totalantall. Svar fra flyktingguider.

	Prosent	Antall	N
Få en ny venn	47,2	153	324
Utvikle flyktingens nettverk	51,5	167	324
Tilføre noe til flyktingens liv	84,3	273	324
Lære om en annen kultur og språk	86,1	279	324
Bidra til integreringsprosessen	89,8	291	324

Opplæring

Tabell 28. Opplæringskurs. Tilbud og deltakelse. Prosent og antall. Svar fra flyktningsguider.

	Prosent	Antall
Ble det arrangert obligatorisk/frivillig opplæringskurs?		
Ja, obligatoriske kurs	43,2	139
Ja, frivillig kurs	28,9	93
Nei, ingen kurs ble arrangert	21,4	69
Husker ikke	6,5	21
Totalt	100,0	322
Hvis ja; deltok vedkommende på kurset?		
Ja	86,6	201
Nei	13,4	31
Totalt	100,0	232

Tabell 29. Opplæringskursets nytteighet i forhold til ulike forhold. Prosent og totalantall. Svar fra flyktningsguider.

	Ikke i det hele tatt	I svært liten grad	I liten grad	Verken/ eller	I stor grad	I svært stor grad	N
Informasjon om norsk flyktningspolitikk	5,6	6,7	9,7	29,2	40,0	8,7	195
Informasjon om rolle som flyktningsguide	0,5	0,5	7,1	14,2	59,4	18,3	197
Generell informasjon om flyktningers bakgrunn	3,6	5,6	13,3	23,6	47,7	6,2	195
Informasjon om mulige problemer som kan oppstå mellom guide og flyktning	1,5	2,1	14,9	21,0	51,3	9,2	195
Informasjon om språktrening	8,7	10,8	25,6	33,8	17,9	3,1	195
Informasjon om nettverksbygging	7,1	8,6	24,9	37,1	19,3	3,0	297
Informasjon om mulige aktiviteter	1,5	5,6	14,1	21,7	51,0	6,1	198
Informasjon om oppfølging underveis og avslutning av perioden	3,6	10,7	15,7	22,8	40,1	7,1	197

Tabell 30. Opplæringskursets nytteighet for arbeidet som flyktningguide. Prosent og antall. Svar fra flyktningguider.

	Prosent	Antall
Ikke i det hele tatt	0,5	1
I svært liten grad	5,6	11
I liten grad	11,7	23
Verken/eller	22,3	44
I stor grad	49,2	97
I svært stor grad	10,7	21
Totalt	100,0	197

Oppfølging

Tabell 31. Kanaler for oppfølging fra Røde Kors. Flere svar mulig. Prosent, antall og totalantall. Svar fra flyktningguider.

	Prosent	Antall	N
Ingen oppfølging	8,8	28	318
Individuelle oppfølgingsmøter	30,2	96	318
Gruppemøter for flyktningguider	30,8	98	318
Telefon	35,8	114	318
E-post	72,6	231	318

Tabell 32. Hyppighet i oppfølging fra koordinator i Røde Kors. Prosent og antall. Svar fra flyktningguider.

	Prosent	Antall
Ca. én gang per uke	1,6	5
Ca. én gang per måned	13,0	40
Ca. én gang per halvår	24,0	74
Ved behov	40,6	125
Har aldri fått oppfølging	13,6	42
Annet	7,1	22
	99,9	308

Tabell 33. Hvor fornøyd med oppfølgingen i ulike deler av perioden. Prosent og totalantall. Svar fra flyktningguider.

	Svært misfornøyd	Misfornøyd	Verken/ eller	Fornøyd	Svært fornøyd	Ikke relevant	N
I starten av perioden	3,2	3,5	13,6	37,5	39,7	2,5	317
Underveis i perioden	4,2	10,0	29,3	33,8	18,0	4,8	311
Ved kontraktsslutt	6,6	10,5	25,4	17,1	15,3	25,1	287

Første møte med flyktningen

Tabell 34. Første møte med flyktning. Prosent og antall. Svar fra flyktningguider.

	Prosent	Antall
Representant fra Røde Kors til stede		
Ja	96,2	305
Nei	3,8	12
Totalt	100,0	317
Tolk benyttet		
Ja	10,4	33
Nei	89,6	284
Totalt	100,0	317
Kontrakt underskrevet		
Ja	71,7	226
Nei	28,3	89
Totalt	100,0	315

Relasjon med flyktningen

Tabell 35. Fellestrekk med flyktning. Flere svar mulig. Prosent, antall og totalantall. Svar fra flyktningguider.

	Prosent	Antall	N
Kjønn	88,2	276	313
Aldersgruppe	53,0	166	313
Utdanningsnivå	9,9	31	313
Livssituasjon	15,7	49	313
Fritidsinteresser	22,7	71	313
Hadde ingenting til felles	10,5	33	313
Annet	16,6	52	313

Tabell 36. Møter med flyktingen. Prosent og antall. Svar fra flyktingguider.

	Prosent	Antall
Hvor ofte møtes de?		
Flere ganger i uken	2,6	8
Ca. én gang i uken	47,8	149
Ca. én til tre ganger i måneden	42,3	132
Sjeldnere enn én gang i måneden	7,4	23
Totalt	100,1	312
Møttes oftere i begynnelsen?		
Ja, vi møttes oftere i begynnelsen	45,8	141
Nei, vi møtes/møttes like ofte som i begynnelsen	49,0	151
Nei, vi møttes oftere etter hvert enn i begynnelsen	5,2	16
Totalt	100,0	308
Hvem tar initiativ til å møtes?		
Som regel guiden	67,5	210
Som regel flyktingen	1,0	3
Begge like ofte	31,5	98
Totalt	100,0	311
Hvem kommer med forslag til aktiviteter?		
Som regel guiden	69,2	213
Som regel flyktingen	3,2	10
Begge like ofte	27,6	85
Totalt	100,0	308

Tabell 37. Arrangerte Røde Kors fellesaktiviteter for guider og flyktinger? Prosent og antall. Svar fra flyktingguider.

	Prosent	Antall
Ja	76,7	237
Nei	23,3	72
Totalt	100,0	309

Tabell 38. Utfordringer i relasjonen med flyktningen. Prosent og totalantall. Svar fra flyktningguider.

	Ikke i det hele tatt	I svært liten grad	I liten grad	Verken/ eller	I stor grad	I svært stor grad	N
Vanskelig å kommunisere på grunn av språkbarrierer	10,5	18,8	29,1	15,3	20,1	6,1	313
Vanskelig å kommunisere på grunn av kulturforskjeller	19,8	24,0	35,5	11,5	8,3	1,0	313
Vanskelig å finne aktiviteter på grunn av flyktningens begrensede økonomi	13,4	16,6	29,1	20,4	16,3	4,2	313
Vanskelig å finne aktiviteter på grunn av guidens begrensede økonomi	39,4	26,8	20,3	11,0	2,3	0,3	310
Vanskelig å finne tid til å møtes	7,4	11,9	28,5	20,5	25,0	6,7	312
Vanskelig å hjelpe flyktningen til å bygge opp et eget nettverk	4,5	5,1	13,5	30,2	35,0	11,6	311

Tabell 39. Beskrivelse av rolle overfor flyktningen. Flere svar mulig. Prosent, antall og totalantall. Svar fra flyktningguider.

	Prosent	Antall	N
Veileder	45	139	309
Rådgiver	32,4	100	309
Hjelper	52,4	162	309
Venn	77,3	239	309
Annet	8,7	27	309

Tabell 40. Viktigste oppgaver som flyktningguide. Flere svar mulig. Prosent, antall og totalantall. Svar fra flyktningguider.

	Prosent	Antall	N
Språktrening	84,4	259	307
Formidling av norsk kultur, normer og verdier	71,7	220	307
Nettverksbygging	35,2	108	307
Formidling av praktisk informasjon om det norske samfunnet	77,9	239	307
Annet	14,7	45	307

Tabell 41. Fortsatt kontakt med flyktning. Prosent og antall. Svar fra flyktingguider.

	Prosent	Antall
Tror guiden at han fortsatt vil ha kontakt med flyktingen etter at koblingen er over?		
Ja	76,1	121
Nei	3,8	6
Vet ikke	20,1	32
Totalt	100,0	159
Har guiden fortsatt kontakt med flyktingen i etterkant av koblingen?		
Ja	50,7	77
Nei	49,3	75
Totalt	100,0	152

Virkinger av Flyktingguiden

Tabell 42. I hvilken grad har aktiviteten Flyktingguiden hjulpet flyktingen på følgende måter? Prosent og totalantall. Svar fra flyktingguider.

	Ikke i det hele tatt	I svært liten grad	I liten grad	Verken/ eller	I stor grad	I svært stor grad	N
Bedre språkkunnskaper	3,0	3,3	15,5	24,3	46,7	7,2	304
Større nettverk blant nordmenn	7,9	13,6	29,8	31,5	16,2	1,0	302
Økte kunnskaper om fritidstilbudet i lokalsamfunnet	3,0	9,2	23,1	34,4	27,7	2,6	303
Økte kunnskaper om tilbudet i kommunen/lokalsamfunnet	4,0	8,6	18,9	33,1	31,5	4,0	302
Økte kunnskaper om norske tradisjoner, normer og verdier	1,7	3,0	12,3	22,9	52,8	7,3	301
Økte kunnskaper om det norske utdanningstilbudet/arbeidsmarkedet	2,7	5,0	13,7	35,5	38,5	4,7	299

Tabell 43. I hvilken grad har aktiviteten Flyktingguiden ført til følgende for guiden? Prosent og totalantall. Svar fra flyktingguider.

	Ikke i det hele tatt	I svært liten grad	I liten grad	Verken/ eller	I stor grad	I svært stor grad	N
Økte kunnskaper om flyktingers situasjon som nyankomne i det norske samfunnet	1,0	2,3	5,6	10,2	57,1	23,8	303
Økte kunnskaper om andre kulturer	1,0	1,7	4,6	14,2	63,0	15,5	303
Økte kunnskaper om flyktingers bakgrunn	1,0	2,7	7,0	13,7	59,3	16,3	300

Kjennetegn ved befolkningen som helhet

Tabell 44. Kjennetegn ved befolkningen som helhet. Prosent. Statistikk hentet fra SSB (2010/2011). Kjønn=16+ år; Alder=15+ år; Etnisk bakgrunn=0+ år; Hovedaktivitet=15-74 år; Sivilstand=15+ år.

	Prosent
Kjønn	
Mann	49,7
Kvinne	50,3
Alder	
15-24 år	16,1
25-34 år	15,8
35-44 år	18,1
45-54 år	16,6
55-64 år	14,8
65 år eller eldre	18,6
Etnisk bakgrunn	
Født i Norge med to norskfødte foreldre	82,1
Innvandrere/utenlandsfødte med én/to norskfødte foreldre	11,6
Norskfødte med én/to utenlandsfødte foreldre	6,4
Hovedaktivitet	
Under utdanning	12,2
Yrkesaktiv	63,3
Hjemmearbeidende	1,7
Førtidspensjonist/ufør	11,1
Alderspensjonist	7,4
Annet	4,3
Sivilstand	
Ugift	39,3
Gift	43,5
Separert/skilt	10,9
Annet	6,3

Vedlegg 2

Intervjuguide - guider

Introduksjon

- Kan du fortelle litt om deg selv?
- Hvor lenge har du vært/var du guide?
- Hvorfor valgte du å melde deg som frivillig guide i Røde Kors?

Kursing og opplæring

- Hva slags kurs eller opplæring deltok du på før du startet opp som guide?
- Hvilke områder ble fokusert på?
- Hva lærte du? Hva kunne du ønske du hadde lært mer om?
- Ble du trygg på hva som er din rolle som guide og på hva som forventes av deg?
- Har opplæringen hatt betydning for deg utover din rolle som guide?
- Hvordan bruker du det som ble gjennomgått i opplæring når du møter den du er guide for?

Oppfølging

- Blir du og den du er guide for fulgt opp av Røde Kors? På hvilke måter?
- Hvordan opplever du denne oppfølgingen? Er den god nok? Hva kunne eventuelt vært bedre?
- Hvilken betydning har det for dere at dere kan få/får oppfølging av ansatte i Røde Kors? Er det viktig?
- Hvis det skulle oppstå et problem eller en utfordring i relasjonen med flyktingen, vet du hvem du kan kontakte for å få veiledning? Har du hatt behov for veiledning?

Betydningen av Flyktingguiden

- Hva har du opplevd at har vært viktig for flyktingen i deres samarbeid (så langt)? Har dere hatt anledning til å fokusere på/gjøre det som har vært viktig?
- Hva slags utbytte tror du flyktingen har fått/får av deltakelsen i Flyktingguiden? I forbindelse med:
 - Språk? Samfunnsforståelse?
 - Nettverksbygging?
 - Integrering?
- Tror du deltakelsen i Flyktingguiden svarer til flyktingens forventninger?
- Hva tror du flyktingen sitter igjen med (så langt) etter deltakelsen i Flyktingguiden?
- Hva har du lært (så langt) i løpet av tiden som guide?
- Har tiden som guide fått deg til å se annerledes på ting enn du gjorde tidligere?
- Hva er det viktigste du sitter igjen med (så langt) som guide?

Avslutningsvis

- Er det noe ved Flyktningsguiden som skulle vært annerledes?
- Har du noe mer å tilføye?

Intervjuguide - ansatt i kommune

Flyktningsguiden i kommunen

- Hvor mange flyktninger bosettes i kommunen? Hvor mange deltar i Flyktningsguiden?
- Hvor mange flyktninger bosettes i kommunen? Hvor mange deltar i Flyktningsguiden?
- Hvilke grupper i kommunen inkluderes i Flyktningsguideordningen?
- Hvor lenge er det siden Flyktningsguiden i kommunen ble startet opp?
- På hvilken måte supplerer Flyktningsguiden kommunens arbeid på integreringsfeltet?
- Er Flyktningsguiden koblet til introduksjonsprogrammet i kommunen?

Samarbeidet med Røde Kors

- Hvilken rolle spiller ansatte i kommunen overfor Flyktningsguidearbeidet?
- Hvordan samarbeider de ansatte i kommunen med Røde Kors?
- Hvordan oppleves samarbeidet med Røde Kors?
- Hvordan dekkes utgiftene til Flyktningsguiden?
- Hva er kommunens ansvar og hva er Røde Kors sitt ansvar?

Betydningen av Flyktningsguidearbeidet i kommunens integreringsarbeid

- Hva forventer/ønsker dere i kommunen at skal oppnås med Flyktningsguiden?
- Innfris forventningene/ønskene til Flyktningsguiden?
- Hvor viktig er Flyktningsguiden i kommunens helhetlige arbeid for integrering?
- På hvilke områder er Flyktningsguiden nyttig?
- Hva kunne/burde vært annerledes for at Flyktningsguiden kunne hatt større betydning i kommunens integreringsarbeid?

Avslutningsvis

- Kunne Flyktningsguiden vært organisert på en annen måte som ville gitt kommunen bedre nytte av ordningen?
- Har du noe å tilføye?

Intervjuguide - koordinatører

Flyktningguidearbeidet

- Hvor stort omfang har arbeidet? (hvor mange guider, flyktninger, koblinger?)
- Hvilke grupper er inkludert i Flyktningguidearbeidet?
- Hva slags koblinger har dere? Én-til-én, grupper, familier eller andre varianter?
- Har dere nok guider?
- Hva slags kriterier bruker dere når dere skal koble flyktning og guide? I hvor stor grad er det mulig å koble flyktning og guide med utgangspunkt i for eksempel interesser, alder, livssituasjon eller lignende?
- Arrangeres det aktiviteter eller lignende for guider og flyktninger?
- Hva slags opplæring eller kursing gjennomgår guidene?
- Hvordan er samarbeidet med kommunen?

Håndboken for tilretteleggere

- (Hvordan) Bruker dere Håndboken?
- Hvor viktig er Håndboken?
- Hvilke sterke og/eller svake sider har Håndboken?
- Er det noe som savnes i Håndboken?
- Hvis Håndboken skulle revideres – hva hadde vært viktig å endre?

Oppfølging av flyktningene og guidene

- Hvordan følges flyktningene og guidene opp fra Røde Kors sin side? Hvem har ansvar?
- Hvor tett er oppfølgingen? Skulle det vært tettere? Hvorfor/hvorfor ikke?
- Hvor kan guider og flyktninger henvende seg hvis de får behov for hjelp eller veiledning? Når kan de henvende seg dit?
- Hvordan vil du vurdere dette arbeidet? Fungerer det? Hvorfor/hvorfor ikke?

Røde Kors særlige forutsetninger for å drive denne type arbeid

- Er Flyktningguiden en viktig del av Røde Kors sitt arbeid som helhet? Hvorfor/hvorfor ikke?
- Hvor viktig er Flyktningguiden i integreringsarbeidet i Norge?
- Hvilken betydning har Flyktningguiden for:
 - Språk?
 - Samfunnsforståelse?
 - Nettverksbygging?
 - Integrering?
- Er det viktig at Røde Kors (fremfor andre aktører) har denne oppgaven? Hvorfor/hvorfor ikke?
- Hva er Røde Kors Flyktningguiden gode på? Hva kunne de vært bedre på?
- Hvilke fordeler/ulemper er det ved at Røde Kors driver Flyktningguidearbeid?

- Hvordan blir Røde Kors sine verdier og prinsipper synlig i det arbeidet som legges ned i Flyktningguiden?
- Kan det gjøres endringer som kan gjøre Flyktningguiden bedre enn den er i dag?

Avslutningsvis

- Har du noe å tilføye?

Intervjuguide - flyktninger

Introduksjon

- Kan du si litt om deg selv?
- Hvor lenge har du bodd i kommunen? Liker du deg i kommunen?
- Har du venner, familie eller andre bekjente i kommunen?
- Har du jobb eller annet dagtilbud?
- Hvor lenge har du hatt flyktningguide? Har du flyktningguide nå?
- Hvor hørte du om Flyktningguiden første gang?

Aktiviteter

- Deltar du i aktiviteter på fritida? Eventuelt hvilke?
- Har flyktningguiden bidratt til at du har fått kjennskap til aktiviteter i lokalsamfunnet? Eventuelt på hvilken måte?
- Kan du si noe om hva du og flyktningguiden har gjort sammen?
 - Hvor ofte har dere møttes?
 - Hvilke aktiviteter har det vært?
- Har aktivitetene du og flyktningguiden har gjort sammen hatt betydning? Eventuelt på hvilken måte?

Integrering og nettverk

- Hvordan synes du at du ble mottatt når du kom flyttende til kommunen?
 - Av ansatte
 - Av naboer
 - Eventuelt på arbeidsplassen
- Føler du at flyktningguiden har hatt betydning for dine muligheter for å integreres? Eventuelt på hvilken måte?
- Har du gjennom å ha flyktningguide fått større sosialt nettverk?

Språk og samfunnsforståelse

- Føler du at det å ha en flyktningguide har bidratt i forhold til å øke din språkforståelse? Eventuelt på hvilken måte?

- Føler du at det å ha en flyktningguide har bidratt til å øke din samfunnsforståelse? Eventuelt på hvilken måte?

Avslutningsvis

- Kan du si noe om hva som er fordelene ved å ha en flyktningguide?
- Er det noe ved ordningen med flyktningguider som du tenker at bør endres? Eventuelt hva?



ISBN 978-82-7570-230-0

NTNU Samfunnsforskning
Dragvoll Allé 38 B
7491 Trondheim, Norway
Tel: 73 59 63 00
Fax: 73 59 66 24