

Minoritetsmøte med det offentlige på Holmlia

Hvordan kommunikasjonsdynamikken påvirker de arabisktalende minoritetspersoners forståelse av den norske staten samt deres bruk av velferdssystemet

Adam Olabi



Masteroppgave ved sosialantropologisk institutt
Det samfunnsvitenskapelige fakultet

UNIVERSITETET I OSLO

Mai 2012

© Adam Olabi

mai 2012

Minoritetsmøte med det offentlige på Holmlia:

Hvordan kommunikasjonsdynamikken på NAV-Søndre Nordstrand påvirker de arabisktalende minoritetspersoners forståelse av den norske staten samt deres bruk av velferdssystemet.

<http://www.duo.uio.no/>

Trykk: Reprosentralen, Universitetet i Oslo

Dedication

To my children, wife, parents, and siblings.

Nora Margrethe and the unborn tiny one, you are the light of my life.

Kristin, without your love, care and understanding my life would be like a freezing desert. I love you.

My mom, you have always been my example, you taught me how to love, forgive and forget, may you rest in peace.

My dad, you have planted curiosity and the love for knowledge in me. Your love and guidance are always in my heart, may you rest in peace.

Nada, you have taught me by example and through your struggle against cancer how to be tenacious and never to give up, may you rest in peace.

Khaled, you have opened my eyes to things I had never thought possible and were always there for me, thank you.

Samer, you are one of the warmest, loveliest and most generous persons in my life. You have always accepted me for who I am, be safe.

Shatha, you have always been there for me when I needed you the most, always trusted me and believed in me. I miss you.

Last but not least to the city of my younger age, to Damascus may you be safe!

"Damascus, the "pearl of the East," the pride of Syria, the fabled Garden of Eden, [...] the oldest metropolis on earth, the one city in all the world that has kept its name and held its place and looked serenely on while the Kingdoms and Empires of four thousand years have risen to life, enjoyed their little season of pride and pomp, and then vanished and been forgotten!"

Mark Twain
The Innocent Abroad, vol. 2,
(1869: 409).

Sammendrag

Temaet for denne oppgaven er Holmlias arabisktalende minoritetspersoners møte med velferdssystemet representert av NAV Søndre Nordstrand. I denne oppgaven viser jeg hvordan disse minoritetspersonene forstår det norske velferdssystemet og den norske staten. Gjennom feltarbeidet som jeg gjennomførte våren 2011 har jeg vært på NAV-kontoret (NAV Søndre Nordstrand) og fulgt noen av informantene mine i andre arenaer utenfor kontoret.

Hovedfokus i oppgaven er kommunikasjonsdynamikken i møtene mellom mine informanter og bakkebyråkratene på NAV-kontoret. Jeg viser hvordan disse møtene fremhever mine informanternes tidligere erfaringer med statssystemene i landene de opprinnelig kommer fra, og som hadde formet deres forståelse av staten som fiendtlig. Dette utfører jeg på to plan. På det første planet gir jeg en historisk undersøkelse av statssystemene i landene mine informanter kommer fra, med fokus på forholdet mellom staten og befolkningen. På det andre planet gjennomfører jeg en analyse av tid- og språkbruk som kulturelementer og hvordan de påvirker kommunikasjonssamhandlinger hos både mine informanter og de ansatte på NAV-kontoret. De to planene sammen fører til at kommunikasjonssamhandlinger resulterer i utilsiktede konsekvenser som bidrar til å fremme mine informanternes forståelse av statsbyråkratene og staten som undertrykkende og fiendtlig, og dermed påvirker deres bruk av velferdssystemet. Jeg finner at slike møter med byråkratiet bidrar til å skape, omskape og vedlikeholde mine informanternes oppfattelse av staten og statens organisasjoner som lukket, fremmede og ekskluderende. Jeg finner at mine informanternes forståelse av staten varierer i fire forskjellige kategorier som har en fellesnevner: staten er atskilt fra dem og trenger ikke dem, derfor kan de bruke velferdssystemet for å overleve uten videre overveielse.

Acknowledgments

First and foremost I would like to thank my informants without whom this thesis would not have come to existence. Thank you for opening your hearts and homes for me. Thank you for trusting me with the deepest thoughts and details of your lives and I hope that I have not failed to meet your trust through the writing of this thesis. I would also like to thank the employees at the NAV Søndre Nordstrand for including me and for helping me on their own time.

I would like to thank supervisors, professors Thomas Hylland Eriksen and Arnd Schnider for their time and valuable guidance. I would like to also thank professors Christian Krohn-Hansen and Halvard Vike for the most inspiring conversations at the early phase of writhing this thesis.

To Marie Louise Hansen, thank you for your being there for me. Without your support I would not have made it to the master's program. Thank you for the many times of proofreading that you have done on this thesis.

Thank you my dear friends: Andalose, Hazel Lian Zimeri, Ingjerd Aanestad, Mostafa Samha and Feyu Hordofa for your constructive inputs in the form of proofreading my thesis, stimulating academic and otherwise discussions, comments and as always, the pertinent and constructive critique. Thank you for the fantastic moral support that you have been so generous to give me.

Last but not least, my best friend and my life companion and partner Kristin. Thank you for your ever-present support through all the phases of this work, your patience, warmth, loveliness and not least your brightness that you shared with me in all aspects of making this thesis happen. Thank you for your help with the linguistic and academic problems that you always prioritized over your own comfort – I stand short of expressing my gratitude to you.

Oslo, 10 May 2012

Adam Olabi

Notat om arabiske ord og navn:

Noen arabisk ord i kapittel 2, 3 og 4 skriver jeg i kursiv (*ajnabi*, *ajaneb*). Når derimot gjelder arabiske navn på mine informanter, skal jeg ikke skrive disse i kursiv.

Arabiske ord:

Abaya ¹	Kvinnedrakt
Ajnabi	Utlending
Ajaneb	Utlendinger
Al-mahkama al-shar'iyā	Den muslimske domstol
Daule	Stat
Dowal	Stater
Houkumeh	Regjering
Maddares ²	Religionsskoler
Ulema	Vitenskapsmenn
Wasta	Formidlende
Zakat	Almisser

¹ *Abaya* er også et engelsk ord.

² *Maddaress* betyr også vanlige skoler på arabisk.

Innholdsfortegnelse

SAMMENDRAG.....	V
ACKNOWLEDGMENTS.....	VII
NOTAT OM ARABISKE ORD OG NAVN:	IX
ARABISKE ORD:	IX
INNHOLDSFORTEGNELSE	XI
1: INTRODUKSJON	1
OPPGAVENS FREMDRIFT	3
METODE.....	4
<i>Utvalg av feltet og sosial enhet</i>	<i>4</i>
<i>Personer.....</i>	<i>5</i>
<i>Tillatelse fra NAV.....</i>	<i>6</i>
<i>Datainnsamling.....</i>	<i>7</i>
<i>Posisjonering og forhold til informantene.....</i>	<i>10</i>
<i>Alternative tiltak for datainnsamling.....</i>	<i>12</i>
2: FELTETS ARENAER OG AKTØRER	15
DE TRE ARENAER	15
HOLMLIA	15
<i>Veien til Holmlia.....</i>	<i>15</i>
<i>Delbydelen Holmlia</i>	<i>16</i>
<i>Er Holmlia en ghetto?</i>	<i>18</i>
<i>Møtesteder på Holmlia</i>	<i>18</i>
NAV-KONTORET.....	18
NAV.....	20
<i>Velferdshistorie i Norge</i>	<i>20</i>
<i>NAV reformen.....</i>	<i>21</i>
OPPRINNELSESLAND VS. NORGE.....	22
<i>Midtøsten</i>	<i>22</i>
<i>Palestina</i>	<i>25</i>
<i>Irak.....</i>	<i>27</i>
<i>Somalia.....</i>	<i>28</i>
<i>Norge.....</i>	<i>30</i>
AVSLUTNING	32

3: KOMMUNIKASJON OG KULTUR	33
KOMMUNIKASJONSMØTER.....	33
<i>Kommunikasjonsteknikker</i>	34
<i>Semantikk og kultur</i>	36
KULTUR.....	37
TID.....	40
<i>Faisal treffer Per</i>	41
SPRÅK.....	44
<i>For en frekking</i>	45
<i>Safa midt i mellom</i>	51
YDMYKHET.....	53
<i>Vi har ikke råd til mat</i>	53
<i>Wasta</i>	57
<i>Kultur og kommunikasjon</i>	58
SPRÅK OG KOMMUNIKASJON	59
KULTUR ELLER ETNISITET?	60
AVSLUTNING	61
4: STATEN	63
FORSTÅELSE AV STATEN	63
<i>Prinsestater vs. Norge</i>	64
STATSØKONOMI VS. POLITISK ØKONOMI.....	65
<i>Velferdssystemet i Midtøsten</i>	65
<i>Velferdseksotisme</i>	69
DISEASE, ILLNESS OG STATEN.....	70
HVA ER STATEN?.....	72
<i>Staten som ideologi</i>	73
<i>Voldsbruk og samhandling</i>	74
<i>Nye stater</i>	75
<i>Interaksjon skaper staten</i>	76
FIRE KATEGORIER.....	76
<i>Abu Dani</i>	76
<i>Um Dani</i>	81
<i>Alan</i>	83
<i>Souma</i>	85
"L'ÉTAT, C'EST MOI"	88

STATEN OG NASJONAL IDENTITET	90
AVSLUTNING	91
5: KONKLUSJON	93
STATSPROBLEMATIKKEN	94
LITTERATURLISTE:	97

1: Introduksjon

"Jeg kjenner jo ikke statsministeren, hvis jeg kjente han da skulle jeg få penger direkte fra han, han er staten, han kan bestemme alt." Sa Souma en gang til meg under feltarbeidet. Hun har bodd på Holmlia i tolv år, og har fire barn.

Denne studien skal fokusere på de av Holmlias beboere som kommer fra minoritetsbakgrunn og deres bruk av velferdssystemet i konteksten av NAV Søndre Nordstrand. Jeg skal forsøke å vise hvordan den tidligere forståelsen av staten hos denne gruppe mennesker, samt de erfaringene som de har hatt i det norske byråkratiet og velferdssystemet, representert ved NAV Søndre Nordstrand, medfører en særegen forståelse av det norske samfunnet og den norske staten. Med andre ord, skal jeg forsøke å vise hvordan disse minoritetspersonenes bruk og forståelse av velferdssystemet er basert på deres tidligere erfaringer med, og førforståelse av, staten. Jeg skal også forsøke å vise hvordan en slik førforståelse av hva staten er, er fremhevet av, og omstrukturert gjennom, minoritetspersonenes kommunikasjonssamhandlinger med de ansatte på NAV Søndre Nordstrand. Studiet fokuserer på kultur og kommunikasjon for å vise hvordan kommunikasjonssamhandlinger bidrar til at mine informanter utvikler en gitt forståelse av det norske samfunnet, den norske staten og velferdssystemet. Dette skal jeg gjennomføre ved å undersøke minoritetspersonenes møte med de ansatte på NAV Søndre Nordstrand. NAV Søndre Nordstrand skal jeg kalle for "NAV-kontoret", og minoritetspersonene, objekter av denne studie, skal jeg kalle for "mine informanter" fremover i oppgaven.

Forskningen som er gjennomført på velferdsstaten og dens forhold til ikke-vestlige innvandrere i Norden har fokusert på velferdsstaten og dens sosio-økonomiske eller politiske dynamikk i forhold til innvandrere, som for eksempel (Brochmann et al. 2010). Mens Rugkåsa (2010) fokuserte mest på de sosiale aktørene og deres samhandlinger. Hennes forskningsspørsmål tok for seg integrasjon og arbeid av innvandrerkvinner på grasrotbyråkratnivå. Jeg vil imidlertid ta forskningen nærmere selve de sosiale aktørene, det vil si at denne studie skal fokusere på hverdagssamhandlinger, og ta en mer aktør-fokusert tilnærming. Fokus på aktørene skal ikke baseres på kjønn, alder eller utdanning. Det skal settes på aktørenes (som brukere av velferdssystemet) daglige praksiser i kommunikasjonssamhandlinger for å undersøke hvordan disse samhandlingene blir strukturert av, og dermed strukturerer disse aktørenes virkelighet og deres forståelse av den norske staten og

velferdssystemet.

Nedover- og *oppover-*metodene skal anvendes i kapittel 3 og 4 for å oppnå en viss forståelse av hvordan mine informaners virkelighet er strukturert. Ved bruk av nedover-metoden skal jeg gjøre rede for de generelle kulturelle aspektene ved både den arabiske og den norske kulturen. Deretter skal jeg anvende disse aspektene for å teste og analysere mitt empiriske materiale. Jeg skal i kommunikasjonsanalysen benytte meg av antropologiske teorier om flerkulturell kommunikasjon, noe som for det meste fant sted på 60-tallet i USA.

Jeg skal i analysen bruke kognitive antropologiske perspektiver som et analytisk redskap for å få innsikt i hva som utgjør den kulturelle virkeligheten til mine informanter, og for å unngå både kulturreifisering og determinisme. Det vil si at jeg skal benytte begrepet kultur som en prosess som organiserer den måten medlemmer i et gitt samfunn kommuniserer med hverandre på. Dette er mest tydelig i bruk av språk og tid som skal være et vesentlig og dominerende tema i analysen.

Dette skal jeg utføre ved å forsøke å vise at ”kulturelle” forskjeller spiller en vesentlig rolle i mine informaners (mis)-forståelse, og dermed tolkningen, av atferden til de ansatte på NAV-kontoret. Jeg skal argumentere for at bruk og forståelse av tid og språk bidrar betydelig i ulykken av møtene med de ansatte på NAV-kontoret – og for den saks skyld, muligens i andre offentlige arenaer³ – og i å strukturere og omstrukturere mine informaners forståelse av det norske byråkratiet.

Ved bruk av oppover-metoden, skal jeg gjennom mine observasjoner og intervjuer med informantene på feltet finne ut hvorfor mine informanter forstår statssystemet som de gjør. Deretter skal jeg argumentere for at en slik forståelse av staten påvirker deres bruk av velferdssystemet. Jeg skal forsøke å vise hvordan denne forståelse av staten som sådan er av stor betydning for mine informaners bruk av velferdssystemet og at deres forhold til det norske samfunnet er basert på denne forståelsen. Det er deres atferd og handlinger som er empirisk samlet som kan danne denne forståelse.

Denne analysen skal utføres innenfor en historisk teoretisk ramme. Historie skal være et vesentlig redskap i analysen (Krohn-Hansen 2001), på både mikro- og makro-nivå. Slik anvendt, kan historie

³ Se ”Disease, illness og staten” side 76.

gi innsikt til informantenes forståelse og tenkemåte, som er formet og dannet gjennom sosialisering i forskjellige omstendigheter i andre samfunn og land (Handwerker 2011: 124-125). På mikro-nivå skal jeg undersøke mine informanternes livshistorier før og etter at de kom til Norge. Dette er for å oppnå en riktig forståelse av deres nåværende situasjon og få innsikt i deres verdenssyn. Fordi det er gjennom historie at vi kan undersøke ”hvordan aktørene strukturerer sin verden og hvordan deres verden blir omstrukturert” (Olabi 2010: 4). På makro-nivå skal jeg undersøke de politiske systemene både i Norge og i mine informanternes opphavsland. I tillegg skal jeg kort undersøke denne studiens to hovedarenaer, Holmlia og arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV). Fordi anvendelsen av historie er vesentlig for å få en grundig forståelse av institusjonenes opphav og deres grunnleggende elementer (Durkheim 1995c: 3), og mål for å oppnå en forståelse av hva slags institusjoner mine informanter er blitt sosialisert i.

Slik sett antyder denne studien en viss grad av relativisme, likevel vil jeg understreke at relativisme anvendt her ikke er:

”...of ‘anything goes’ but a relativism in which we can demonstrate how already established thoughts, representations, and social relations to a considerable extent configure and filter our individual human experience of the world around us and thereby generate culturally diverse worldviews” (Barth 2000: 1).

Oppgavens fremdrift

Kapittel 1 skal etter denne introduksjonen diskutere forskningsmetoden og datainnsamlingen for denne studie. Kapittel 2 skal prøve å undersøke feltets arenaer: Holmlia, NAV-kontoret, og arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV). I tillegg skal de politiske systemer i mine informanternes opphavsland undersøkes. Kapittel 3 skal diskutere kommunikasjon og kultur ved undersøkelse av bruk av tid og språk som kulturelementer. Dette skal vise hvordan den kulturbaserte bruken av tid og språk kan strukturere og omstrukturere mine informanternes forståelse av det norske byråkratiet og den norske staten som tilsvarende til disse i deres opphavsland. Kapittel 4 skal gjennom diskursanalyse søke å undersøke hvordan denne forståelsen av byråkratiet og statssystemet som sådan bidrar i mine informanternes forståelse av det norske samfunnet, den norske staten og velferdssystemet og dens bruk. Konklusjonen utgjør kapittel 5.

Metode

Feltarbeidet for dette prosjektet begynte med forberedende besøk i november 2010 og strakk seg frem til august 2011. Aktuell datainnsamling av materialet foregikk imidlertid over en fem-månedersperiode fra februar til juli 2011. I det som følger skal jeg diskutere omstendighetene rundt feltarbeidet for å gi et helhetlig bilde av materialeinnsamling og vise metodene som ble anvendt for å oppnå dette.

Utvalg av feltet og sosial enhet

Feltets utvalg kom som et resultat av samtalene jeg hadde med min veileder i prosjektets forberedelsesfase. Dette var en del av utviklingen av studiens problemstilling. De to hovedelementene i studien, velferdssystemet og dets brukere med minoritetsbakgrunn, var viktige elementer for feltets utvalg. Derfor kom NAV-kontoret i NAV Søndre Nordstrand som et naturlig valg siden kontoret ligger i delbydelen Holmlia som har mange minoriteter. Det vil si at valg av felt utgjør en enhet som inneholder tre komponenter ”sted, sosial enhet og informanter” (Fangen 2004c: 52).

Denne studien faller naturlig under kategorien ”urban study” (Gullestad 2001c:29) siden jeg har gjennomført feltarbeidet i urbane omgivelser. Dette skiller denne studien fra klassiske antropologiske studier som studerer fjerne samfunn utenfor moderne byer. Derfor kan Kathinka Frøystads begrep ”byantropologer” (2003:45) redegjøre for utvalget av feltet. Frøystads begrep ”byantropologer” bruker tre prinsipper som er viktige i utførelsen av antropologisk forskning i moderne byer: temadefinert univers, nettverkdefinert univers og geografisk definert univers (2003:45-47). Valget av NAV Søndre Nordstrand på Holmlia kan begrunnes ifølge første og siste prinsipp – temadefinert og geografisk definert univers. NAV Søndre Nordstrand er en del av det norske velferdssystemet som gjør det til en god arena for datainnsamling; i tillegg ligger det på Holmlia⁴ som er en delbydel i bydelen Søndre Nordstrand der befolkningen består av forskjellige grupper innvandrere, som utgjør 40 pst. av befolkningen (NSD). Innvandrere med arabisk bakgrunn fra Midtøsten-området utgjør en ganske betydelig del av dette mangfoldet og gjør NAV Søndre Nordstrand til et egnet felt for denne studien. Når det gjelder det tredje prinsippet, nettverkdefinert

⁴ Holmlia er en delbydel i bydelen Søndre Nordstrand som består av fire delbydeler, nemlig Bjørndal, Mortensrud, Hauketo/Prinsdal og Holmlia (Guttu og Schmidt 2010:24).

univers var dette ikke av stor betydning for denne studien siden jeg ikke er kjent med noen verken på NAV-kontoret eller på Holmlia.

En annen faktor som førte til dette valget var at det ikke finnes mange studier om Holmlia som et geografisk sted. Derfor ble valget av NAV Søndre Nordstrand en anledning til å undersøke innvandrere som kommer fra Midtøsten, og spesielt de arabisktalende, i deres møte med velferdssystemet representert ved NAV-kontoret.

Personer

Personer som utgjør utvalget av informanter består av to grupper. Den første gruppen er de ansatte ved NAV-kontoret som i de fleste tilfeller har norsk som sitt morsmål⁵. Den andre gruppen er brukerne av NAV-kontoret som er arabisktalende personer med minoritetsbakgrunn; i tillegg så hadde jeg en hovedinformant fra Somalia. De ansatte på kontoret kommer fra flerkulturell og ulik religiøs bakgrunn⁶. I tillegg til de ansatte som tilhører majoritetssamfunnet, er det enkelte som opprinnelig kommer fra Afrika, Midtøsten og Øst-Europa.

Den andre gruppen er mine informanter som utgjør en del av beboerne i bydelen Søndre Nordstrand. Søndre Nordstrand bydel består av 35 000 innbyggere, hvorav 17 085 er innvandrere⁷ (SSB Rapport 2009). Gjennom feltarbeidsperioden har jeg samlet data fra informanter som bor i de fire delbydelene i bydelen Søndre Nordstrand. Disse informantene har ulik status og består av norske statsborgere eller utenlandske statsborgere med oppholdstillatelse i Norge mens feltarbeidet ble gjennomført. Det de har til felles, bortsett fra at de alle er NAV-brukere, eller oppholder seg i Norge, er at de fleste kommer fra stater i Midtøsten som er betraktet som postkolonier. Ifølge Larbi Sadiki (2004c) har disse postkoloniene på en viss måte omskapt sin eksistens med makt “slik som sin koloniale forgjenger, skylder postkolonial identitet dens eksistens til maktbruk”⁸ (2004c: 122). Mine informanters forhold til staten i sine hjemland har vært en vesentlig del av deres liv og har skapt en spesifikk forståelse av hva staten er. Dette kommer til uttrykk i deres diskurs, forhold til det norske samfunnet, samt bruk av velferdssystemet.

⁵ Flere av de ansatte ved NAV Søndre Nordstrand har et minoritetsbakgrunn.

⁶ De ansattes opprinnelse går på tvers gjennom forskjellige sosiale og etniske lag, det er mange ansatte som kommer fra Afrika, Midtøsten, Asia og Øst-Europa.

⁷ Tallet er av innvandrere og norskfødte personer av innvandrerforeldre.

⁸ Min oversettelse.

Informantene mine er arbeidsledige, noen av dem har vært arbeidsledig i korte perioder, mens andre har vært arbeidsledige i flere år⁹. Jeg fokuserer ikke på en spesiell aldersgruppe, den yngste av informantene er 26 år mens den eldste er 62. Analysen er ikke kjønnsbasert og fokuserer på begge kjønn på lik linje. Det kunne ha vært gunstig å se på kjønnsrollen, men analysen skal ikke ha et kjønns- eller aldersbasert perspektiv, i tillegg til at feltforholdene¹⁰ ikke tillot dette. Informantene kommer fra Palestina, Irak, Afghanistan og Somalia og siden analysen skal fokusere på deres forhold til staten, så er det passende å gi et historisk glimt av de landene de kommer fra. Gjennom dette skal jeg forsøke å gi et konkret eksempel på hvordan deres forhold til staten har blitt slik det er. Til slutt skal jeg sette disse statssystemene under ett og sammenligne med det norske statssystemet for å gi et bilde av kontrastene mellom dem.

Tillatelse fra NAV

Siden det er alminnelig kjent at byråkrati i Norge tar alt for lang tid noen ganger, så bestemte jeg meg for å besøke NAV-kontoret ganske tidlig. 19. november 2010 tok jeg min andre tur til NAV Søndre Nordstrand og fikk levert prosjektbeskrivelsen. Seinere ble jeg kontaktet av NAV-kontoret og ble informert om at prosjektbeskrivelsen måtte sendes over til Arbeids- og velferdsdirektoratet for å gjøre de nødvendige juridiske vurderinger. Arbeids- og velferdsdirektoratet bestemte at jeg måtte søke om dispensasjon fra taushetsplikten selv om det allerede var avklart i prosjektbeskrivelsen at prosjektet skulle utføres i tråd med NSDs (Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste) retningslinjer. Jeg søkte om tillatelse umiddelbart slik at jeg kunne begynne med mitt feltarbeid snarest mulig. Dessverre strakk prosessen med å få den nødvendige tillatelse seg til slutten av mai 2011. Derfor kunne jeg ikke få tilgang til data gjennom NAV-kontoret før midten av juni 2011. I mellomtiden bestemte jeg i slutten av januar for å begynne å samle informasjon fra brukerne i venteområdet på NAV-kontoret. Omtrent en måned seinere ble jeg bedt av de ansatte om å avklare min tilstedeværelse med ledelsen om jeg skulle få lov til å fortsette med datainnsamling. Derfor bestemte jeg meg for å finne andre kanaler for å samle data, dette skal jeg komme tilbake til seinere i kapitlet under ”Alternative tiltak for datainnsamling”.

⁹ Jeg har her betraktet informantene som går på de forskjellige kvalifiseringstiltakene i regi av NAV som arbeidsledige. Grunnen til dette er at de hadde vært arbeidsledige i lenge perioder før de begynte med disse tiltakene.

¹⁰ Siden jeg etablerte et forsker-informant forhold til informantene uten noe offentlig støtte fra NAV-kontoret, var det vanskelig å etablere både kontakt og tillitt til informantene.

Datainnsamling

Fra 2. februar 2011 var jeg tilstede på NAV-kontoret på daglig basis fra klokka 08:30 til slutten av arbeidstiden klokka 15:00. Datainnsamlingen foregikk gjennom bruk av spørreskjema, intervjuer (både strukturerte, semi-strukturerte og dybdeintervjuer), observasjoner og delvis deltagende observasjon. I begynnelsen var det meget utfordrende å få brukere til å gjøre intervjuer. Da laget jeg et spørreskjema som virket mer tiltrekkende for brukerne og følte muligens mer seriøst og brukerne var mer villige til å bli intervjuet. Bruk av spørreskjemaet fungerte som en nøkkel for å få dybdeintervjuer etter hvert. Dybdeintervjuer var av større interesse for mitt prosjekt som i hovedsak skulle baseres på kvalitative data.

Etter hvert som feltarbeidet skred frem ble det mulig å avlede informantene fra å fylle ut skjema til å gjøre mer dybdeintervjuer. Imidlertid var det vanskelig å få brukere til å gi intervjuer siden de som regel hadde dårlig tid og ikke ville være lengre enn nødvendig på stedet. Følgelig var brukerne som jeg foretok dybdeintervjuer med, og som jeg lyktes med å etablere et forsker-informant forhold til, utenfor NAV-kontoret, arbeidsledige. Intervjuer utgjør en betydelig del av det empiriske materialet som jeg samlet gjennom feltarbeidet. Dette kunne bli betraktet som en begrensning i tilgang til aktørens kultur. Det er ikke nok at antropologen observerer hendelser for å få innsikt til kulturen. Ifølge Unni Wikan må man oppleve den, føle den og tenke den (1991:289-292). Imidlertid ved å ha mer eller mindre felles kulturell bakgrunn med brukerne som jeg intervjuet eller observerte i løpet av feltarbeidet, kunne jeg lett sette de kulturelle aspektene som jeg var ute etter i feltet i fokus.

Feltnotater og intervjuer

Generelt brukte jeg ”open note taking” mens jeg tok intervjuer¹¹. Denne metoden hadde både positive og negative konsekvenser i mitt feltarbeid og derfor måtte jeg noen ganger slutte å ta åpne notater. Da jeg intervjuet noen av de ansatte, virket ”open note taking” positivt. Slik jeg tolker det, viste ”open note taking” min interesse i det de ansatte hadde på hjertet og de ble mer villige til å gi meg mer data. Dette gjaldt noen av brukerne også. Imidlertid hadde ”open note taking” en negativ effekt for noen av brukerne. Disse sluttet å fortelle utfyllende om spesifikke tema (de stønadene som de får fra NAV og lignende).

¹¹ Denne metoden var brukt av Sharone E. Hutchinson i hennes feltarbeid i Sør-Sudan (1996c: 44).

Ved slutten av mitt feltarbeid hadde jeg intervjuet fem av de ansatte ved NAV Søndre Nordstrand. Disse intervjuene var semi-strukturerte eller ustrukturerte og ga meg innsikt til både mine informanternes kunnskap, atferd og forståelse av verden rundt seg, og til forskjellige aspekter av interesse for prosjektet. Intervjuene med de ansatte skjedde hovedsakelig utenfor arbeidstiden, det vil si i deres lunsjpauser siden det var umulig for dem å dispensere mer tid etter en lang arbeidsdag.

Språk

Språk er en av de utfordringene som står mellom feltarbeideren og feltet, derfor er det å lære språket til studieobjektene en av nøklene til feltet (Eriksen 2001:27; Wikan 1992: 469; Barth 1980: 9). Gitt min bakgrunn, kom valget av arabisktalende minoritetspersoner som et metodisk egnet valg for å få lett tilgang til informantenes verden. Imidlertid var datainnsamling i noen tilfeller begrenset på grunn av språk. Det oppsto noen språklige hindringer siden feltarbeidet foregikk i en flerkulturell sammenheng, som i eksempelet nedenfor hvor jeg snakket på norsk med en somalisk bruker som het Simol:

Studenten: *”Jeg er student ved Universitetet i Oslo og jeg holder på å gjøre en studie om NAV-kontoret her.”*

Simol: *”jobber du her?”*

Studenten: *”Nei, jeg er bare en student, jeg går på Universitetet.”*

Simol: *”men hva gjør du her, jobber du her?”*

Noen av brukerne på NAV-Søndre Nordstrand kunne ikke snakke verken norsk, engelsk eller arabisk. Derfor var det umulig å etablere kontakt med dem – de brukte vanligvis tolk for å snakke med de ansatte. De fleste brukere som jeg kunne intervju hadde ikke norsk som morsmål, men dette var ikke alltid en hindring når det gjaldt spørreskjema eller strukturerte intervjuer. Ustrukturerte og dybdeintervjuer var imidlertid kun mulig når brukerne hadde arabisk som morsmål, eller når de hadde gode norskspråklige ferdigheter¹² eller var født i Norge. Dette er i tillegg til de som hadde norsk som morsmål.

¹² Noen i denne gruppe brukere hadde bedre norskferdigheter enn feltarbeideren.

Observasjon og deltagende-observasjon

Observasjoner utgjorde en betydelig del av innsamlede data. Siden dette studiet skal fokusere på kommunikasjonsdynamikken var det nødvendig å observere samhandlingene som foregår mellom de ansatte og brukerne fra minoritetsbakgrunn, og ellers. Observasjonen av kommunikasjon med spesiell oppmerksomhet på diskurs og kroppsspråk var en krevende prosess. Dette fant sted gjennom min tilstedeværelse i venteområdet på NAV-kontoret samt de siste to ukene av feltarbeidet hvor jeg var tilstede i samtalerom under veiledningsmøter mellom de ansatte og brukerne.

Deltagende observasjon utgjorde en del av metoden av datainnsamling. Selv om feltarbeidet var preget av å være basert på intervjuer og observasjoner, utgjorde deltagende observasjon en viktig del. Delvis deltagende observasjon er i følge Fangen ”å delta i den sosiale samhandlingen, men ikke i de miljøspesifikke aktivitetene” (2004c:103). Det var ganske vanskelig å utføre deltagende observasjon i en byråkratisk sammenheng som på NAV-kontoret, men det var imidlertid viktig for meg å delta i denne settingen for å få innblikk i aktørenes kultur (Miller et al. 1998: V), og oppleve deres kulturelle uttrykk. Jeg utførte en del deltagende observasjon da jeg oversatte for brukerne i deres møte med de ansatte på og utenfor NAV-kontoret. Det ga meg en god mulighet til å få innsikt i brukernes kulturelle bakgrunn, fordi kulturelle uttrykk foregår i folks oppførsel. Å være oppmerksom på menneskers oppførsel gir derfor mulighet til å få innsikt i deres kultur (Geertz 1973:17).

Jeg har også utført en vesentlig del deltagende observasjon ved å være med informantene i andre sammenhenger enn ved NAV-kontoret. Jeg har hjulpet en av mine informanter med å finne leilighet, finne advokat som kan hjelpe han å treffe barna sine og jeg ble med han for å hjelpe med oversettelse hos barnevernet på Holmlia. Jeg har også vært med for å kjøpe nye møbler og andre ting til hans nye leilighet, hjulpet han med å finne jobb og å skrive jobbsøknader. Jeg har også vært med andre informanter i andre sosiale sammenhenger for eksempel sittet på kafé, gått på kantina på NAV-kontoret noen ganger og gått på en restaurant som serverer kurdisk og irakisk mat i Oslo. Jeg har også vært på kafé, tatt en tur til byen i Oslo og på Holmlia, og vært med på hjemmebesøk til andre informanter ved flere anledninger. Muligheten til å være med informantene i andre sammenhenger enn besøk ved NAV-kontoret var viktig for å delta i deres hverdagsliv og for å få dypere innsikt i deres forståelse av verden. Denne deltagelsen bidro betydelig til at jeg kunne undersøke hvordan mine informanter opplever sine liv i Norge, hvilket forhold og oppfatninger til velferdssystemet, det norske samfunnet og den norske staten de har. I tillegg hjalp disse

anledningene meg til å utvide omfanget av feltarbeidet utenfor NAV-kontoret. Dette hjalp meg med å bekrefte eller avkrefte sannheten om min egen forståelse av deres verdenssyn og til å være vitne til hvilke kulturelle referanserammer de bruker i forskjellige situasjoner. Dette var også av stor betydning for min forståelse siden disse anledningene satte meg i stand til å skille, imidlertid i begrenset omfang, mellom oppførsel som kulturelt rotfestet eller oppførsel som er resultat av personlige valg basert på individuell fortidig erfaring.

Posisjonering og forhold til informantene

Jeg er vokst opp i Damaskus som er en flerkulturell, multietnisk og religiøst sammensatt by. Byens befolkning avspeiler den sammensatte strukturen av befolkningen i Syria. I Syria bor det muslimer (sunni, sjia i tillegg til drusere, ismailiere og alawiter som er sideskudd av islam), kristne (ortodokse, katolske, maronitter og protestantiske), jøder og yezidier. Jeg jobbet i flere år i et flerkulturelt miljø (jeg gjorde min militærtjeneste som liaisonoffiser mellom de syriske myndighetene og FN, og jobbet seinere ved den norske ambassaden i Damaskus). I tillegg til dette har jeg alltid vært interessert i å vite mer om hva som gjør at mennesker oppfører seg på forskjellige måter fra en kultur til en annen, eller fra et geografisk område til et annet. Siden jeg selv er internasjonal student i sosialantropologi har jeg utført antropologiske observasjoner av, og deltagende observasjoner i, det flerkulturelle norske samfunnet på både ikke-vitenskapelig og vitenskapelig basis. Den ikke-vitenskapelige fase av min observasjon og deltagende observasjon begynte fra dag én for cirka fire år siden. Jeg hadde ikke vitenskapelig praksis i antropologisk metode før jeg begynte mine studier ved Universitetet i Oslo. Ifølge Eriksen og Nilsen: ”starter [vi] en antropologisk undersøkelse i øyeblikket en utlending flytter inn i leiligheten ved siden av” (2001:1), men i dette tilfelle var det jeg som var naboen som flyttet inn og begynte mine antropologiske undersøkelser. Siden jeg er gift med en norsk jente og bor i et norsk hjem ”som ordner tiden og livet [...og...] uttrykker så mange verdier som er viktige [...]” i det norske samfunnet (Gullestad 1989: 104), har jeg tilegnet meg en viss kulturell kompetanse som jeg brukte på feltet. Dette, i tillegg til min egen bakgrunn, gir meg privilegert innsikt i det norske samfunnet og i hvordan det er å leve i et flerkulturelt samfunn. Disse kulturelle ferdighetene har gitt meg en god posisjon med hensyn til datainnsamling i løpet av mitt feltarbeid. Dette satte meg i en posisjon som tillot meg å få øye på: hendelser, oppførsel, ulike uttrykk i diskurs blant mennesker, forskjellen i kroppsspråk, hvordan aktørene bevisst eller ubevisst bruker kroppen sin på en måte som er rotfestet i deres kultur samt hvilke kulturelle eller personlige egenskaper i kommunikasjonssamhandlinger som kunne lede til forståelse eller misforståelser.

Dette ligger i hjertet av dette studiet, fordi det er viktig å være objektiv for å oppnå en riktig forståelse av menneskers atferd.

Min bakgrunn som student, profesjonsutdannet¹³ og utlending spilte også en viktig rolle i mitt feltarbeid. I de fleste situasjoner har disse statuser arbeidet sammen og påvirket min rolle i feltet og mitt forhold til informantene. I forhold til de arabisktalende informanter var det faktum at vi hadde et felles språk av stor betydning for å etablere første kontakt. Jeg erfarte det som en fordel å snakke samme språk som informantene siden dette var en viktig faktor for å skape tillit samt etablere en slags identifisering med meg fra deres side. Her spilte imidlertid min status som student og min middelklassebakgrunn en negativ rolle siden de fleste av informantene jeg intervjuet, eller var sammen med på andre arenaer enn NAV-kontoret, ikke hadde utdanning. Noen hadde gått på ungdomskolen, enkelte hadde ikke utdanning i det hele tatt, eller var analfabeter. Dette skapte en viss avstand mellom meg og informantene i enkelte tilfeller, og blokkerte fremtidig kontakt mellom meg og dem i andre tilfeller. Det faktum at jeg insisterte på å få svar fra informantene bidro negativt til å etablere tillit eller innpass.

Min profesjonelle bakgrunn var også en hindring for å få innpass hos noen av informantene og da særlig irakere og somaliske brukere. Det hendte noen ganger mens jeg snakket med en bruker at denne kjente meg igjen fra min tidligere jobb i Den Norske Ambassaden i Damaskus. Selv om disse tilfellene personlig var en positiv erfaring, bidro det ikke til å skape tillit. Tvert om, disse brukere begynte å spørre om hvilken relasjon jeg hadde til NAV og til den norske staten selv om de allerede visste at jeg bare var student. Dette førte til at jeg ble sett på som en slags byråkrat, og følgelig ble identifisert med de ansatte på NAV-kontoret. Dette skapte et slags ubehag i forhold til en del av de irakiske og somaliske brukerne. På den annen side, på grunn av mitt utseende ble jeg av de ansatte sett på som en av brukerne som befant seg på kontoret, og dette slik jeg opplevde det, skapte en viss avstand til dem. Min status som student som studerte de ansattes kommunikasjonstransaksjoner med brukerne bidro til at de var årvåkne til min tilstedeværelse og dette skapte litt ubehag gjennom feltarbeidsperioden.

¹³ Før jeg kom til Norge hadde jeg tatt bachelor i engelsk litteratur og jobbet som skolelærer en stund.

Alternative tiltak for datainnsamling

En måned etter at feltarbeidet begynte var jeg nødt til å finne andre kanaler enn NAV-kontoret for å innhente data. Siden halvparten av den norske befolkningen bruker velferdssystemet (Askim et al. 2008: 6) bestemte jeg meg for å bruke mitt nettverk for å samle data gjennom personer jeg kjenner som har brukt NAV.

Et annet forsøk på å samle data var da jeg dro tilbake til sykehjemmet hvor jeg jobbet deltid mens jeg studerte til min bachelor. Siden det er flere utenlandske personer som jobber der så ville det være mulig å få data rundt deres erfaringer som NAV-brukere. Etter å ha jobbet der noen helger fant jeg ikke noe særlig relevant informasjon.

Jeg tok så kontakt med Mental Helse på Holmlia og var med på et møte, og intervjuet lederen Leif Inge Sandvik. Mental Helse hjalp noen av sine brukere som hadde saker hos NAV ved å følge opp saker med dem eller ved å tildele en ledsager dersom det var nødvendig. Dataene jeg fikk fra Mental Helse var ganske tynne, men det bidro til at jeg kunne være i kontakt med det lokale miljøet på Holmlia.

Stiftelsen Holmlia Nærmiljø var et annet tiltak for datainnsamling. Jeg tok kontakt med ledelsen og intervjuet dem seinere. Jeg fikk lov til å bli med noen ganger på kvinnetreffet som fant sted hver mandag. På kvinnetreffet var jeg sammen med kvinnene som deltok og det var en interessant anledning til å få innblikk i en annen arena der et flerkulturelt møte var i spill. Dette var nyttig da det bidro til å gi meg en bredere forståelse av hvordan denne gruppen av middelaldrende norske kvinner betrakter velferdssystemet. Kvinnetreff i tillegg til pensjonisttreff som frivillighetssentralen holdt hver uke virket også som en kilde til å få bedre forståelse av Holmlia som et sosialt sted.

De ovennevnte tiltakene i tillegg til andre besøk og møter med tilfeldige mennesker på Holmlia ble gjort i et forsøk på å få en viss grad av holisme. I følge Alex Stewart (1998c) er det to sanser som man bør bruke for å få et holistisk perspektiv: ”Den første er at etnografen syntetiserer ulike observasjoner for å skape en helhetlig konstruksjon av "kultur" eller "samfunn" [...]. Den andre betydningen er at omfanget av oppmerksomhet er "omfattende" [...]. Gode etnografiske data er omfattende”¹⁴ (Stewart 1998c:6). Disse tiltakene gjorde datainnsamling tilstrekkelig omfattende for

¹⁴ Min oversettelse.

å kunne utforme en kilde som ga en dypere forståelse av Holmlia som geografisk sted generelt, og hvordan velferdssystemet virker og blir oppfattet av brukerne på Holmlia spesielt. I tillegg til hvordan de kulturelle referanserammer som folk bruker påvirker deres tilstedeværelse. Det ga meg også innblikk inn i andre områder i samfunnet, som for eksempel blant annet barneoppdragelse, integrering av minoritetene som bor på Holmlia og forholdet mellom dem og den norske majoriteten. Jeg har gjennom alle tiltakene på feltet forsøkt å samle nok relevant data til studiet som kan gi analysen et holistisk perspektiv, for antropologi er jo en ”holistic science” (Eriksen og Nilsen 2001:51).

2: Feltets arenaer og aktører

De tre arenaer

I forrige kapittel tok jeg for meg tilgangen til feltet og de forskjellige metodene jeg brukte gjennom mitt feltarbeid for å innhente data. I dette kapitlet skal jeg fokusere mer på feltet fra en annen synsvinkel. Her skal jeg fokusere på feltet per se, det vil si, ikke kun som en arena for å innhente data. Fokus skal settes på feltets forskjellige arenaer der mennesker befinner seg, og disse er tredelt: geografisk arena: Holmlia, sosial arena: NAV-kontoret, byråkratisk arena: NAV som organisasjon. Kapitlet skal gi en kort oppsummering av forholdet mellom statssystemene og befolkningen i landene der mine informanter kommer fra. Dette skal gis i et historisk perspektiv sett i lys av den politiske situasjonen i disse landene.

Holmlia

Veien til Holmlia

Jeg tar enten toget mot Ski eller Mysen og begge to har avganger hver halve time. Klokka 08:00 er det rushtid, og det er da hovedvekten av folk kommer med dette toget til Oslo, men mange drar også motsatt vei, mot Ski eller Mysen, og mange går av på Holmlia stasjon. Flere av de ansatte på NAV-kontoret tar noen ganger det samme toget som meg om morgenen. Etter at toget forlater Jernbanetorget tar det en sving til venstre og kjører forbi Gamle Oslo på venstre side, og jeg kan se Oslofjorden fra vinduet på høyre side, der kan jeg også se den nye Operaen. Etter dette kjører toget gjennom den østlige delen av Nordstrand. Der kan jeg se store fine hus på begge sider, til venstre over plataet og til høyre ned mot sjøen. Etter en stund svinger toget til høyre og på venstre side ser jeg den første brune bygningen fra 80-tallet hvor det står skrevet med store bokstaver ”Istanbul Kebab”, der ser jeg mange andre blokker også. Denne svingen som tar mindre enn et minutt viser en stor kontrast mellom det rike Nordstrand med fine hus, og Søndre Nordstrand – denne kontrasten er reflektert i befolkningen. Her er Hauketo den første delbydel i bydelen Søndre Nordstrand som jeg kan se fra toget. Søndre Nordstrand er den sydligste bydelen i Oslo og grenser mot kommunene Opegaard og Ski. Den er delt i fire delbydeler, Mortensrud, Hauketo/Prinsdal, Bjørndal og Holmlia (Guttu og Schmidt 2010: 24). Cirka tre minutter etter Hauketo stasjon ankommer toget Holmlia stasjon.

Delbydelen Holmlia

Da jeg ankom Holmlia fant jeg at det befant seg nesten det samme store mangfoldet mennesker som på Oslo sentralstasjon. Dette mangfoldet var imidlertid ikke begrenset til Holmlia stasjon, men en karakteristikk av Holmlia. Holmlia er en ung delbydel i forhold til Oslo. Togstasjonen ble bygd i 1930-årene på den østgående banen som kjører mot Ski og Sverige. Navnet Holmlia var først blitt brukt ved bygging av denne togstasjonen som ble oppkalt etter gården Holm og den gamle husmannsplassen Lian; og ved slutten av 1800-tallet var det kun litt over femti innbyggere i hele området (Nygård 1990: 104).

Holmliasenteret ligger cirka 3 minutter unna togstasjonen. Senteret er ganske lite og består av noen få bygninger der det første man ser er Holmlia bibliotek som åpnet i 1986. Rett ved siden av Holmlia bibliotek ligger OBOS-lokalet. Det er OBOS som startet den betydelige utbyggingen av dagens Holmlia på slutten av 70-tallet, og det var da de første beboerne i de nye husene flyttet inn (Nygård 1990: 94-123). 80-tallet var tiden da Holmlia som delbydel ble etablert. Det første sosialkontoret ble åpnet i 1982 og Aftenposten-kontoret, postkontoret og svømmehallen i 1983. Rett etter OBOS-lokalet, til venstre, ligger andre kommersielle og sosiale virksomheter. Cirka fire minutters gange fra begynnelsen av senteret og sørover kommer man til et stort åpent område med parsellhager som ble etablert i 1985 og har en størrelse på 7500 m² (Parsellhager.no). For å komme seg derfra til NAV-kontoret, svinger man tilbake nordover og går bak Holmliasenteret ned bakken og der befinner man seg i bydelsparken som består av et stort åpent område og en liten dam ved Holmlia kirke. Etter Holmlia kirke nordover, kommer et lite stykke skog og så kommer man til Ravnåsveien der NAV Søndre Nordstrand ligger som skal være hovedarenaen for mitt feltarbeid i de neste seks månedene. Dette gir et klart inntrykk av at Holmlia ikke er et tett sted å bo i. Det finnes flere bilfrie områder og arealer for felles møtesteder på Holmlia, ulike aktiviteter og atskilte sykkelveier. Bydelen Søndre Nordstrand generelt har den laveste tettheten i hele Oslo. (Guttu og Schmidt 2010: 59-75).

Da jeg først kom til Holmlia, var jeg litt overrasket over at det ikke var en drabantby med høyblokker og mye folk som jeg forventet. For mitt fremmedblikk er det vanskelig å forstå at Holmlia er en slags drabantby. Blokkene som befinner seg på Holmlia er små, ellers er det rekkehus og hus. Det er alt i alt cirka 4500 leiligheter og 12 000 beboere på Holmlia. Det finnes ikke offentlig

statistikk om befolkningen på Holmlia¹⁵. På Holmlia skole, imidlertid, kommer 70 pst. av elevene (335 elever) fra innvandrerbakgrunn. De kommer fra 39 forskjellige land, og det snakkes 42 forskjellige språk på Holmlia skole¹⁶. Innvandrere utgjør 44 pst. av befolkningen i hele bydel Søndre Nordstrand, hvorav 40 pst. er flyktninger og de fleste kommer fra Asia og Afrika¹⁷. Innvandrere i Oslo utgjør 25 pst. av den totale folkemengden mens de i Norge utgjør 10 pst. Dette gjør Oslo til den største byen i forhold til tallet på innvandrere. Av de 15 bydelene som utgjør Oslo, er det fire bydeler som skiller seg ut, og som har størst andel innvandrere. Tre av disse bydelene ligger i øst og nord-øst i Oslo og de er Bjerke med 34 pst., Grorud med 38 pst., Stovner og Alna til sammen med 41 pst. innvandrere. Imidlertid, i den fjerde bydelen, Søndre Nordstrand som er den sydligste bydelen har 44 pst.¹⁸ av befolkningen minoritetsbakgrunn, noe som gjør at innvandrersandelen i bydel Søndre Nordstrand er høyere enn alle de andre bydelene (SSB rapport 2009/22: 5).

Det er her på Holmlia mine informanter oppholder seg. Derfor er det viktig å vite hva slags livsforhold de har og om de har noe til felles eller noe som skiller dem fra innvandrere i landet forøvrig. Livsforholdene til innvandrerne i Søndre Nordstrand skiller seg ut fra andre bydeler ved at det blant annet er mer kjønnsbasert. Dette kommer til uttrykk gjennom to arenaer: utdanning og arbeid.

Når det gjelder utdanning, ligger innvandrerelever i Norge litt etter norske elever ellers. Imidlertid, utdanningsfullføring på videregående nivå av innvandregutter i Søndre Nordstrand er på linje med andre bydeler. Når det gjelder innvandrerjenter så har 67 pst. fullført videregående utdanning mens i Oslo er det 79 pst. som fullfører videregående utdanning. Når det gjelder arbeid så er 58 pst. av innvandrere i arbeid i Søndre Nordstrand, mens Oslo ligger høyere med 61 pst.. Igjen, innvandrer menn i Søndre Nordstrand har det samme sysselsettingsnivå som innvandrer menn i Oslo ellers. Det vil si at to av tre menn er i arbeid, mens halvparten av kvinnene faller utenfor

¹⁵ I korrespondanse med Oslo Kommune ble jeg informert om at Oslo Kommune ikke har statistikk om Holmlia siden de ikke lager mye statistikk på lavere nivå enn bydel. De har ikke planer om å gjøre det med det første heller.

¹⁶ Jeg hentet dataene ved et besøk under feltarbeidet, og seinere korrespondanse med Thomas Wollan, assistentdirektør på Holmlia skole.

¹⁷ Tre tredjedel av innvandrere i bydelen Søndre Nordstrand kommer fra Asia og Afrika ifølge Oslo kommune og Statistisk sentralbyrå (SSB rapport 2009/22: 9).

¹⁸ Mens Søndre Nordstrand har det høyeste antall innvandrere, har dens nabobydel Nordstrand det laveste antall innvandrere med 10 pst. (SSB rapport 2009/22).

arbeidsmarkedet. Det laveste sysselsettingsnivået finnes likevel i Holmlia Syd der 63 pst. av innvandrere ikke er sysselsatt. Kjønnforskjeller når det gjelder innvandrere er 16 pst. høyere når det gjelder innvandrere fra Afrika og Asia enn ellers (SSB rapport 2009/22: 74-78).

Er Holmlia en ghetto?

Men gjør dette Holmlia til en slags ghetto? Det er flere faktorer som bør tas i betraktning her. For det første, antallet innvandrere i hele Norge på 70-tallet var 4000. Tallet i dag har steget til over 200 000 personer. Innvandrere har vært en del av bydelen Holmlia fra begynnelsen av 80-tallet og fremover på like linje med majoritetsbefolkningen. For det andre er ikke innvandrere konsentrert på en kant av Holmlia med færre tilbud hvor de er atskilt fra den norske befolkningen ellers. Selv om flere innvandrere befinner seg i Holmlia Syd med 34 pst., og 50 pst. i Holmlia Nord (SSB rapport 2009/22: 74). Det vil si at innvandrere er ganske jevnt fordelt over delbydelen. For det tredje, og som nevnt ovenfor, er bosettingsmønster og tettheten en av det laveste i Oslo, samt at Holmlias planlegging er en av Oslos beste. For det fjerde, sett under ett, utgjør ingen innvandrerlandgruppe over 20 pst. i delbydelen, og dette gjelder alle delbydelene i hele Oslo. Sammenlignet med andre store vestlige byer, er segregeringen i Oslo ikke stor nok til å kvalifisere en bydel eller en delbydel til å klassifiseres som en ghetto (SSB rapport 2009/22: 9-10).

Møtesteder på Holmlia

Det finnes flere møteplasser på Holmlia som hovedsakelig er mest brukt av barn. Idretts- og svømmehallen, Holmlia bibliotek, og bading i Hvervenbukta om sommeren. Da jeg gikk for å bade i Hvervenbukta på sommeren, fant jeg at det var et sted som flere innvandrerfamilier besøker. Selv om foreldrene i ikke-vestlige muslimske familier stort sett ikke badet, var det tydeligvis en populær aktivitet for barna. De voksne i slike familier satt og laget mat, røyket vannpipe eller bare satt og pratet med hverandre. Det er tydelig fra mine observasjoner ved de ulike møtesteder på Holmlia at barna i innvandrerfamilier er mer aktive enn sine foreldre. Gjennom min feltarbeidsperiode brukte jeg å gå på Lars kafé, som er velkjent på Holmlia og ligger på Holmliasenteret, eller bare kjøpe noe å drikke fra Meny-butikken og sette meg på en benk på Holmliasenteret med noen av mine informanter.

NAV-kontoret

NAV-kontoret ligger på Holmlia Nord rett over motorvei E6 som forsetter til Sverige. Selv om Holmlia er knyttet sammen med buss, skiller store grøntarealer borettslagene fra hverandre, og

derfor er den beste måte å komme seg fra et sted til et annet å gå. For at brukerne som bor på Holmlia, men ikke i nærheten av kontoret, skal komme seg dit må de stort sett gå ganske langt til kontoret hjemmefra, eller ta bussen. For brukere som ikke bor på Holmlia så er det litt vanskeligere å komme seg til NAV-kontoret fordi veisystemet samt topografien gjør det vanskelig å komme seg mellom de fire delbydelene siden det ikke er direkte forbindelser mellom sentrene (Guttu og Schmidt 2010: 22-23).

NAV-kontoret er en del av en stor brun bygning og det strekker seg over fire etasjer i huset. Den første er kjelleren og der ligger både kvalifiseringssenteret og kantinen. I den andre etasjen, som er på bakkenivå, ligger publikumsmottaket og en del av NAV-kontorets kontorer som kalles baklandet. Det er i baklandet saksbehandling skjer, og det er forbeholdt de ansatte. I forhold til behandling av saker var publikumsmottaket hovedarenaen for feltarbeidet, der størstedelen av observasjoner, deltagende observasjoner og intervjuer ble utført. Det er der interaksjonen og kommunikasjonen mellom de ansatte på NAV-kontoret og brukerne skjer. Publikumsmottaket er delt i tre områder: brukermottakelsesområdet, venteområdet og selvbetjeningsområdet.

Brukermottakelsesområdet består av seks skranke. Alle som trekker kølapp fra kølappmaskinen venter i venteområdet for å få en kort samtale med en av de ansatte ved skrankene. Hver skranke har sin egen datamaskin, og hver skranke er delvis skjult fra den andre og fra venteområdet med en tynn glassforhøyning, men denne hindrer ikke forstyrrelser. Det gjør at de som befinner seg i venteområdet utilsiktet kan høre personlige opplysninger mens en samtale foregår mellom de ansatte og brukerne¹⁹. Venteområdet består av to deler. Den største, hvor brukerne venter, har 30 sitteplasser. Den andre er selvbetjeningsområdet der det finnes datamaskiner som brukerne kan benytte for å finne opplysninger, fylle ut skjemaer eller utføre andre oppgaver tilknyttet til NAV.

NAV-kontoret er en sosial arena der mine informanter utfører kommunikasjonssamhandlinger som bidrar til å fremheve, vedlikeholde, strukturere og omstrukturere sin forståelse av staten. Det vil si at NAV-kontoret kan betraktes som et sosialt sted siden det er en vesentlig del av den ”sosiale situasjonen” (Goffmann 1964: 134) hvor mine informanter og de ansatte møtes.

¹⁹ Det har hendt at jeg mange ganger utilsiktet kunne høre personnummer eller andre sensitive opplysninger mens jeg satt i venteområdet. Dette står i motsetning til Arbeids- og velferdsdirektoratets retningslinjer. Se Arbeids- og velferdsdirektoratet (2007).

NAV

Velferdshistorie i Norge

Jeg skal her prøve å vise at det ikke finnes definitiv dikotomi i betraktning av velferdssystemet som enten en sosial eller politisk institusjon. Dette innebærer at det ikke finnes et skille mellom staten og befolkningen i Norge, noe som kommer i sterk kontrast til statssystemene som eksisterer i landene mine informanter kommer fra. Velferdsstaten i Norge er ikke en politisk institusjon påtvunget av politikerne for å oppnå en viss sosial orden. Den er heller en sosio-politisk institusjon som er et resultat av samarbeid mellom politikerne og befolkningen der makten til de mer privilegerte klasser er satt i verk for å hjelpe de ulykkelige i samfunnet²⁰. Velferdsordninger i Norge kan spores tilbake til 1897 da det første arbeidskontoret ble etablert i Bergen. Arbeidsfeltet ble seinere utvidet for å omfatte ”opplysningsvirksomhet om utvandring, senere også oppgaver i tilknytning til arbeidstillatelse for utlendinger [...] arbeidsformidling og arbeidsløshetsstrygd” (NSD).

The public sphere

Det norske velferdssystemet følger en pluralistisk økonomi som knytter sammen tre forskjellige sfærer i økonomien: staten, familien og markedsøkonomien. Her har staten ansvar for å beholde en balansert grense mellom disse sfærene ved å vedlikeholde ”the public sphere” der alle sfærene har en komplementær rolle i å vedlikeholde velferdssystemet²¹ (Evers 2010: 176-177). Målet bak dette var for å sikre en sikker fremtid for den norske befolkningen i dårlige tider da sikkerhet var et vesentlig mål og en gitt betingelse for et velfungerende demokratisk samfunn (Kjølørød 2005:184-5). Ved å bevare interessen til en velgjørende økonomisk elite, risikerer ikke regjeringen at det blir et klasseskille i samfunnet som kan lede til interessekonflikt med negative konsekvenser. Rettferdigheten som regjeringen sikter mot tar ikke sikte på å fordele ressursene blant befolkningen, men på å bevare en eliteklasse som kan arbeide for å hjelpe samfunnet å oppnå bedre livsforhold takket være dens økonomiske og sosiale posisjon (Haukelien og Vike 2009:125).

Den andre sfære faller på det offentlige nivå, der staten må sikre en sterk universalistisk orientering. Den norske velferdsstaten skal være universell i den forstand at noen ytelser, som foreldrepermisjon eller barnetrygd, og de opptjente ytelser som pensjon eller sykepenger skal være tilgjengelige for alle samfunnsmedlemmer. I Norge, som i andre skandinaviske land, er velferdssystemet preget av

²⁰ Se “Norge” side 32.

²¹ Dette punktet er utarbeidet i “Velferd i Midtøsten og i Norge” side 73.

universalismen; altså alle som bosetter seg lovlig i Norge kan få tilgang til velferdsgodene (Brochmann et al. 2010: 24; Vike 2004c). Det vil si at alle mine informanter har tilgang til velferdsgodene på lik linje med majoritetssamfunnet.

Den tredje sfære er samfunnet sitt ansvar, der sosiale normer og verdier oppmuntrer til sosial solidaritet og resiprositet. Dette kan sikres gjennom å fastsette at alle har rettigheter og plikter for å få sjanse til å stille seg i arbeidsmarkedet (Haukelien og Vike 2009:125). På denne måten skal forsørgelsen for holdbarheten av velferdssystemet falle på samarbeid mellom alle tre delene av ”the public sphere”.

Staten og Samfunnet

Staten i Norge, som i Skandinavia ellers, nyter stor tillit fra befolkningen fordi det er vanskelig å skille mellom staten og befolkningen. Dette oversettes i praksis gjennom velferdssystemet som gjennom trygdeordninger sørger for ”at ingen nordmann skal være uten mat, husvære og litt lommepenger”; som et sjeldent fenomen i verden, men ikke bare i Norge, blir staten oppfattet som ”oss selv” (Eriksen og Sajjad 2011: 248). I tillegg mener den norske befolkningen at det er staten som sørger for alle nødvendige tiltak slik at befolkningen lever under trygge og gode forhold, det har blitt staten som gjør livet bedre ved å løse befolkningens problemer (Vike 2004c: 10; Brochmann et al. 2010: 15; Haukelien og Vike 2009:126; Benum 2005: 173). Staten har fått så stor tillit i det norske samfunnet at grensen mellom den private og den offentlige sfæren er visket ut. I norske diskurser er det lett å legge merke til at det blir vekslende mellom bruk av ordene ”stat” og ”folk”, et element som peker på at det ikke finnes skille mellom staten og befolkningen (Vike et al. 2001:23; Eriksen og Sajjad 2011:67, 247-48; Brochmann et al. 2010). Dette viser hvordan velferdssystemet og staten er oppfattet av den norske befolkningen som en slags forlengelse av befolkningens vilje. Minoritetsgruppen som skal undersøkes i dette prosjektet kan ha en ulik oppfattelse av staten, som jeg kommer til å utarbeide grundig i kapittel 4.

NAV reformen

Begynnelsen av NAV-prosessen begynte i et stortingsmøte for å etablere ”en felles etat for sosial-, arbeidsmarkeds- og trygdeetaten” (B. innst. S. nr. 11 (2001–2002) i Christensen 2008:9); der målet var å få flere av det norske folket i arbeid og aktiv virksomhet og færre på trygd og sosialhjelp (NOU 2004-13: 9).

Senere ble interimorganiseringen av velferdsetaten, NAV-Interim, etablert for å etablere en felles førstelinjetjeneste med kommunene (St.prp. nr. 46 (2004-2005)). Regjeringen fremhevet at dette skulle utgjøre en ”felles førstelinjetjeneste som er brukerens inngangsdør til alle tjenestene i arbeids- og velferdsforvaltningen [...og...] brukerne skal møte en helhetlig førstelinjetjeneste i form av lokale arbeids- og velferdskontorer.” (St.prp. nr. 46 (2004-2005): 69-71). NAV-reformen er betraktet som en av de største reformer innen offentlig sektor i nyere norsk administrativ historie (Askim et al. 2008:6). Det organisatorisk-politiske målet som politikerne ville oppnå gjennom NAV-reformen og som skal utføres gjennom NAV-kontoret som skal fungere som en dør for trygde- og velferdsforvaltningen er blant annet at brukeren blir *tatt vel imot*, det vil si med *respekt* og *godt tilpasset tilbud* og at brukerne kan forholde seg til en helhetlig tjeneste som er lagt under en etat. Dette for å unngå at fleretatsbrukere ender opp som kasteballer mellom etatene.

Det er på NAV-kontoret at politikken utføres, der brukerne møter det nye velferdssystemet representert av ”bakkebyråkraten [...og...] det er dermed det lokale NAV-kontorets møte med brukerne som i praksis er politikken” (Andreassen og Fossetøl 2011:24). Det er også der de ansatte skal møte mine informanter. Gjennom disse møtene, som er påvirket av både de ansattes og mine informanters kulturbakgrunn, skal jeg forsøke å vise hvordan det kan oppstå andre utfordringer som ikke er tatt med i betraktning ved etableringen av NAV. Det kan være mulig at de samme utfordringene i forhold til mine informanters forståelse av staten, eksisterte i de tidligere etatene, men ettersom et av målene med NAV-reformen var å gjøre livet til brukerne lettere, så er det viktig å undersøke hvordan mine informanter erfarer dette. Derfor er det viktig før jeg begynner med denne diskusjonen å få en liten oversikt over statssystemene som mine informanter hadde blitt sosialisert i før de kom til Norge.

Opprinnelsesland vs. Norge

Midtøsten

Jeg skal ta utgangspunkt i det mine informanter har til felles, nemlig at de kommer fra land som er preget av et fiendtlig forhold mellom de som styrer og de som blir styrt²². Mine informanter kommer fra Palestina, Irak og Somalia. Det vil si at alle sammen kommer fra Midtøsten bortsett fra

²² Dette forholdet er fundamentalt i spesifisering av fire kategorier som representerer mine informanters syn på den norske staten og det norske samfunnet. Se kapittel 4, undertittelen ”Forståelse av staten” side 68.

én som kommer fra Somalia. Uttrykket ”Midtøsten” er ganske misvisende hva betydning gjelder. Uttrykket gir et mer helhetlig bilde av den sammensatte mosaikk som utgjør befolkningen. Befolkningen i Midtøsten tilhører forskjellige språklige, religiøse og etniske grupper, der de største representerte grupper er: arabere, nordafrikanere, kurdere, afrikanere i Sør-Sudan, samt persere, og de snakker arabisk, berbisk, hebraisk og persisk. De har forskjellige religioner, som islam, jødedom og kristendom (Hanafi 2000: 6). ”Midtøsten”²³ er det mest brukte uttrykk for å dekke alle arabiske land iberegnet ”Maghrib” (arabiske nord-afrikanske land), i tillegg til Afghanistan og Pakistan i Asia²⁴ (Eickelman 1989c: 3-6). Uttrykket ”Midtøsten” ble brukt for å reflektere Storbritannia som et geografisk referansepunkt og maktsentrum i forhold til periferiene (Eickelman 1989c: 3; Hanafi 2000: 1). Det vil si at til og med i selve uttrykket ligger det en avstand mellom maktsentrum og befolkningen.

Midtøsten under det Ottomanske Imperiet

Fra begynnelsen av hadde det Ottomanske imperiet et politisk system som var kjennetegnet ved at maktsentrum og det politiske styret var atskilt fra folket. Militæret var en del av regjeringen, og de som tok kontroll over staten var opprinnelig militære ledere. På den ene siden utgjorde militæret og de byråkratiske institusjonene ”statssystemet” i imperiet, og på lik linje som dem kom eliten som bestod av de *ulema* som var religionsvitenskapens menn; og alle sammen lå under sultanen. Denne eliten ble på engelsk kalt ”the ruling class” på grunn av sin økonomiske status (McCarthy 1997: 106). –Det vil videre i diskusjonen komme fram at eliten og elitegrupper ikke begrenset seg til det Ottomanske imperiet– . På den andre siden av den sosiale og politiske strukturen av imperiet fant man lokale ledere som hadde ansvar for administrativ og sosial styring blant det muslimske folket. For ikke-muslimske minoriteter som jøder og kristne hadde imperiet det som het millet-systemet. Det er viktig å poengtere her at denne eliteklassen hadde en annen oppgave som besto i å utføre *wasta*²⁵. Det vil si at eliten meglar mellom befolkningen og det ottomanske styret i tilfelle urettferdige avgjørelser blir fattet mot dem (Cunningham og Sarayrah 1993: 8). Både ledere av det muslimske folket og av *milletene* hadde ansvar for å rapportere og levere skatter til staten. Staten var representert ved sultanen og hans apparat (Macfie 1998: 6-7). Det juridiske og velferdsmessige ansvaret ble overlatt til dem (McCarthy 2001: 8-9). Denne politiske strukturen førte til at gapet

²³ Uttrykket ”The Great Middle East” har blitt i det siste for å inkludere de samme landene som Eickelmans grupperer her.

²⁴ Omidian (1996) anklager Eickelmans ved at hans definisjon av Midtøsten inkluderer alle muslimske land fra Mauritania til Pakistan s.54.

²⁵ Begrepet *wasta* er utarbeidet i ”Wasta” side 61.

mellom befolkningen og styret i imperiet (staten) ble større over tid. Byråkratiet hadde en viktig rolle i skapelsen av dette skillet (McCarthy 1997: 104). Imidlertid var islam limet som holdt imperiet sammen, derfor identifiserte folket seg etter religiøs og lokal tilhørighet (McCarthy 2001: 77).

Her er det viktig å poengtere to viktige perspektiver i forhold til statene i Midtøsten. For det første har befolkningen i Midtøsten lidd under et politisk system som kan sies å være det motsatte av det politiske systemet vi finner i demokratiske stater som Norge. I demokratiske statssystemer er det statens oppgave å sørge for velferden til befolkningen, men dette var ikke tilfelle for befolkningen under det Ottomanske imperiet. Folkets oppgave var å produsere for å sikre inntekten slik at imperiet overlevde, ikke befolkningen. Til gjengjeld fikk folket beskyttelse fra staten. Folket levde under et slikt system fra begynnelsen av imperiet frem til det 20. århundret. Det vil si til fallet av imperiet. Systemet virket slik: ”herskeren og de som herskes [...] var totalt atskilt” (McCarthy 1997: 106).

For det andre, som forklart ovenfor, lignet ikke det politiske systemet under imperiet på det vestlige statssystemet når det kommer til styrets struktur. Under imperiet var folkets tilhørighet religiøs og lokal, mens styret var langt borte og separat. Det fantes ikke fetisjisme i Taussigs forstand (Taussig 1992) når det gjaldt staten eller den lokale ledelse på den tiden fordi folket og staten var både geografisk og strukturelt atskilt. Den vestlige statsmodellen som ble innført i de nydannede statene etter fordelingen av imperiet i Midtøsten, representerte et nytt og fremmed perspektiv for befolkningen der. Det nye statssystemet som ble anvendt i disse landene var likevel ikke det samme som det som var anvendt i vesten, selv om det hadde samme struktur. Forskjellen ligger i at dette statssystemet ble påtvunget statene i Midtøsten av fremmede okkuperende styrker som virket for sin egen interesse og ikke for folkets interesse (Khoury og Kostiner 1990c: 127).

I 1918, ved slutten av første verdenskrig, falt det Ottomanske imperiet, og dette var starten på en ny epoke av okkupasjon og avhengighet for Midtøstens befolkning. Midtøsten ble delt etter Sykes-Picots rammeavtale i 1916 mellom de to store makthavere Storbritannia og Frankrike²⁶. Syria²⁷ falt

²⁶ Fordelingen av Midtøsten var en komplisert prosess der religionen og lokaltilhørigheten til befolkningen spilte en vesentlig rolle i hvordan området deltes i stater. Se: Macfie (1998).

²⁷ Syria het på den tiden “Den Store Syria” (the Greater Syria eller Bilad AlSham på arabisk). Syria inkluderte området mellom Øst-Middelhavets kystområde og ørken: dagens Syria, Libanon, Trans-Jordan, og Palestina. Se: McCarthy (2001): 163:4 og Khalidi (1997): 37.

under det franske mandatet og Irak under det britiske (Macfie 1998: 136/166).

Palestina

Et godt eksempel som viser hvor fremmed det nye statssystemet under det franske og britiske okkupasjonsstyret var for folket, er Palestina. Ifølge Rashid Khalidi (1997), hadde Palestina, og spesielt Jerusalem, stor betydning som religiøst sentrum for de tre monoteistiske religionene, islam, kristendommen og jødedommen. I tillegg var det sentrum for rettssystemet representert av *maddares* og *al-mahkama al-shar'iya*, under det Ottomanske imperiet. I sitt siste halve århundre begynte det Ottomanske imperiet å erstatte disse systemene med moderne systemer basert på vestlige modeller for å modernisere seg selv.

Det nye systemet basert på vestlig byråkrati var også kontrollert av en elite som var lojal mot de Ottomanske lederne, og som var atskilt fra folket. Denne eliten forskjøv sin lojalitet til det nye lederskapet i Storbritannia (Khalidi 1997: 33-45). Med dette tok atskillelsen mellom folket og staten en annen form. Den samme eliten som folket hadde kontakt med under det Ottomanske imperiet, fortsatte i samme posisjon under det nye systemet, men nå for sine egne interesser. På toppen av dette kom det opprørte forholdet som er preget av avstand og fiendtlighet, og som vanligvis foregår mellom folket og okkuperende styrker. Det som gjaldt Palestina, gjaldt Midtøsten, selv om hvert land hadde sine egne omstendigheter og sin egen form for motstand. I november 1917 underskrev de britiske myndighetene Balfourekleringen som stipulerte at jødene skulle få sin egen stat i Palestina. Perioden med fransk og engelsk styre i Midtøsten var preget av uro og stadige konflikter der statsapparatet var representant for de okkuperende styrker og jobbet for deres interesser. De ble dermed forkastet av folket.

Palestinere og Israel

Det som skiller Palestina fra andre land i Midtøsten går på to strukturelle nivåer. På det øverste nivået, finner vi forholdet mellom det palestinske folket og den israelske staten. På lavere nivå, er forholdet mellom det palestinske folket og organisasjonene som representerte dem. På det høyere nivå, ble staten Israel opprettet i 1948²⁸. Ifølge Khalidi (1997), lider det arabiske og muslimske folket i Palestina under en identitetskrise etter opprettelsen av staten Israel. De har vært undertrykket under det israelske regimet, og dette kom til syne i diskursen til den israelske

²⁸ Palestina ble delt i to uavhengige stater, en arabisk og en jødisk. Se: FN Resolution 181 (II), Future government of Palestine.

statsministeren som sa at palestinere ikke eksisterte (Khalidi 1997). Dagens situasjon er ikke bedre, det samme problem som tydeligvis hindrer en løsning på konflikten mellom palestinere og israelerne, er at Hamas ikke vil anerkjenne den israelske staten – og dermed israelernes eksistens. Det er et kjent faktum at det er stor avstand og et fiendtlig forhold mellom palestinere og den israelske staten. Den dårlige behandlingen og undertrykkelsen som palestinere har lidd under førte til en sterk følelse av nasjonalisme som ikke eksisterte under det Ottomanske imperiet. Islam og pan-arabisme var hovedelementene i denne reaksjonen. Men denne palestinske nasjonalismen er delt i to. For det første er den basert på islam og hyllet av islamistiske grupper og fraksjoner som Hizb Al-Tahrir al-Islami (Det Islamske Frigjøringspartiet), som var en gren av Det muslimske brorskapet, og seinere Hamas som ble opprettet i 1987²⁹. For det andre er det en sekulær retning som er i opposisjon til den islamske. Den sekulære retningen består av organisasjonene Fatah som ble opprettet i 1959 og Folkefronten for Palestinas frigjøring (PFLP) som ble opprettet i 1968, i tillegg til andre små politiske grupper og fraksjoner. Alle sammen samlet seg under paraplyen Palestinas frigjøringsorganisasjon (PLO) som ble etablert tidligere på 60-tallet (Khalidi 1997: 147-175). Disse to nasjonalistiske retningene, forskjellige som de er, er basert på en felles base: motstanden mot den israelske staten. Den vestlige modellen av staten som den palestinske befolkningen opplevde under den israelske staten førte til at dagens Hamas og Fatah oppsto, som nasjonalistisk reaksjon mot staten Israels maktutøvelse.

På lavere nivå finner vi at forholdet mellom det palestinske folket og dets representanter er splittet på grunn av de forskjellige ideologiske, og seinere politiske, retninger som utviklet seg. Situasjonen mellom de to største palestinske organisasjonene, Fatah og Hamas, er fylt med spenning grunnet svært forskjellige ideologiske retninger. Dette førte til politisk og militær konflikt da Hamas vant valget for Palestinas lovgivende forsamling (PLF) i 2006. Skiftet i tillit fra Fatah som hadde vært hovedrepresentanten for det palestinske folket siden 60-tallet, til Hamas, skyldes blant annet korrupsjonen i organisasjonens styre som ble reflektert i PLFs politikk. Dette førte til at selv Fatah-supportere ble skeptiske til at avgjørelsene som ble fattet av PLF var basert på individuelle personlige interesser og ikke reflekterte viljen til den palestinske befolkningen. I tillegg til dette kommer andre fraksjoner og organisasjoner som har egne agendaer og representerer hver sin del av det palestinske folket. I møte med en palestinsk politisk aktivist som jeg traff i Oslo i løpet av mitt feltarbeid, snakket vi om den politiske spenningen i Palestina og han sa:

²⁹ Diskursen av Hamas viser likheten mellom Hamas og Det muslimske brorskap. Se: Ismael Al-Nashif (2010).

”når man ikke tilhører Fatah kan det hende at de setter en i fengsel der man får like dårlig behandling som i israelske fengsel, og det som gjelder Fatah gjelder Hamas.”

Dette utsagnet kan være subjektivt, imidlertid er det symbolsk viktig ved at det reflekterer skillet mellom folket og dets representanter. Dette viser, dog i en begrenset grad, den mangfoldige og kompliserte politiske strukturen mellom det palestinske folket og den israelske staten på et høyt nivå, og mellom de palestinske organisasjonene som skulle representere den palestinske staten på et lavere nivå (Finkelstein 1995; Abu-Amr 1995; Bashir 2002; Roy 2003).

Irak

Irak, på linje med de andre statene under det Ottomanske imperiet var overlatt til å styres av lokale ledere og sjeiker frem til midten av det 19. århundret (Macfie 1998: 211, Simon og Tejrjian 2004: 4). Irakiske ledere nøt mer frihet enn andre ledere, som i Syria for eksempel, siden deler av Irak omfattet noen av imperiets periferier (McCarthy 2001:84). I forhold til Iraks demografi, utgjør sjiamuslimer majoriteten av befolkningen, mens sunni-muslimer og kurdere er minoriteter. Kurdere er en minoritet som aldri har hatt sin egen stat, og de har alltid vært dominert av andre stater. Imidlertid har de sin egen kultur og sitt eget språk. De befinner seg i området som strekker seg over fjellene i Nord-Irak, Sør-Tyrkia, og Vest-Iran, i tillegg til et mindre antall som bor i Syria, Libanon, Armenia og Aserbajdsjan (Erickson 2002: 97-98). Kurdere har nesten alltid hatt et dårlig forhold til stater, og var ikke vant til å ta imot ordre fra statssystemet. Så tidlig som det 16. århundret hadde de et dårlig forhold til det Ottomanske imperiet og seinere i det 19. århundret ble den ottomanske hæren brukt kun i tilfeller hvor det var kurdere som startet uroen (McCarthy 2001 63). I etterkant av det Ottomanske imperiets fall mislyktes kurderne i å få sin egen stat da grensene i Midtøsten ble trukket opp. Grunnen var at ved begynnelsen av det 20. århundre var kurdernes politiske struktur basert på slektskap, og de kurdiske stammene var således ikke kvalifisert til å ha sin egen stat – et lite antall kurdere var jordbrukere og by-beboere (McDowall 2005: 4-5). Dette ble avgjort i Lausanne og fikk fremtidige katastrofale konsekvenser for kurderne, ikke bare i Irak, men også i Tyrkia og Iran. I Irak nøt de imidlertid svært begrenset omfang av politisk og sosial frihet. De led også under undertrykkelse gjennom Saddam Huseins³⁰ styre i Irak (Macfie 1998: 211). Informantene mine med kurdisk opprinnelse tilhører den kurdiske minoriteten i Nord-Irak, og de fleste av de irakiske kurderne som jeg intervjuet var født og oppvokst under Saddams regime. I etterkant av Golfkrigen i 1991 fikk kurderne autonom selvstendighet i Kurdistan i Nord-Irak i 1992

³⁰ For mer innsikt om Saddams liv og hans maktutøvelse på dagliglivssituasjoner se: Lampsos (2010).

for første gang (Gunter 2005: 75), men dette førte ikke til noen reell forandring fra hvordan deres situasjon var før krigen.

Saddam Hussein hadde full kontroll over den irakiske politikken og det irakiske samfunnet der han og hans nærmeste satt ved makten. Dette skapte stor avstand mellom staten, representert ved dem, og resten av den irakiske befolkningen. Saddams strategi var preget av pragmatisme og ”brutal machiavellisme” for å holde fast ved makten og kontrollen over Irak og den irakiske befolkningen, noe som er reflektert i alle aspekter av den ”Irakiske staten og samfunnet” (Olsen 2003: 3-4). For å holde fast ved makten anvendte Saddam i løpet av sin regjeringsperiode et apparat som besto av fem elementer: Baath-partiet, regjeringen, sikkerhetsapparatet, militæret, og familien og klanen (Olsen 2003: 5). Irak har en betydelig stammekultur som regulerer sosiale relasjoner i samfunnet. Saddam selv kommer fra en stamme som heter Ouja ved Tikrit. I løpet av hans regjeringsperiode ansatte han medlemmer fra klanene som lå i Tikrit-området i nøkkelposisjoner i staten. Gjennom et nettverk av nære tilhengere basert på stammetilhørighet og Baath-partiet klarte han å skape en sterk sosial helhet i systemet som regjerte landet. Partiet tok kontroll i Irak gjennom militærkupp i 1968, og Saddam ble fullmektig styreformann i den nye regjeringens sikkerhetsapparat. Han hadde allerede ledet en hemmelig sikkerhetsskole som utdannet noen av fremtidens ledere i hans styre. Fire fremstående elever var hans halvbrødre Barzan, Sabawi og Wathaban samt Ali Hassan al-Majid som ledet massakren av kurdere mellom 1986 og 1989, i tillegg spilte han en viktig rolle i invasjonen av Kuwait i 1991 (Simons 1994: 241-44). Det politiske systemet i den irakiske staten under Saddam hadde en hierarkisk struktur der han satt på toppen, og rett under, hans tilhengere som i sin tur hadde kontroll over Baath-partiet, regjeringen, sikkerhetsapparatet og militæret. Helt i bunnen kom det irakiske folket. Ifølge Hanna Batatu: ”Tikritere regjerer gjennom Baath-partiet, heller enn at Baath-partiet regjerer gjennom Tikritere”³¹ (Batatu 1982: 1088 i Olsen 2003: 15). Denne fremmedgjøringen og avstanden mellom de som styrer og de som blir styrt preger ikke bare Irak og Palestina, men alle andre land der informantene mine kommer fra.

Somalia

Samfunnet i Somalia er basert på slektskap og har en hierarkisk struktur. Alle somaliere er etterkommere fra to store stammer. Den ene heter *Sab*, og disse er jordbrukere og befinner seg helt sør i Somalia mellom elvene *Jubba* og *Shabeelle*. Sab består av to klaner, *Digil* og *Rahanweyn*, eller

³¹ Min oversettelse.

Reewiin og begge klanene er patriarkalske i slektskaps- og styresystem. Lokale ledere nyter betydelig makt som er basert på enighet mellom voksne menn. De har sin dialekt som kan betraktes som et eget språk. Den andre stammen, *Samaale*, er pastorale og lever i den nordlige delen av Somalia. De er delt i fire mindre grupper 'Ise, Isaaq, *Daarood*, og *Hawiye*. De er mindre fredelige enn jordbrukerne og har ikke noen ledere som sitter med makt. Avgjørelser baseres på enighet og konsultasjon mellom voksne menn slik som hos Sab. Det somaliske samfunnet er som sagt basert på sterke slektskapsrelasjoner, og dette kan spores i navnene til somalierne. Navnet til en somalier består av fornavn, fars navn og bestefars navn. Oppsummert består altså det somaliske samfunnet av to hovedstammer Sab og *Samaale*, og fra dem avstammer seks hovedklaner, og hver av disse har sine underklaner. Mangfoldigheten i slektskapsystemet og det mangfoldige stammesystemet gjør at samfunnet er utsatt for hyppige konflikter. Når konflikter oppstår på ett klannivå, og ikke er enkel å løse, blir konflikten tatt opp til et høyere nivå for å løse den (Abdullahi 2001; Luling 2002).

Somalia fikk sin første kontakt med moderne statssystemer gjennom utenlandske stater som tvang statssystemet på dem. Somalia er delt i fem territorier av utenlandske styrker. Den sørligste delen ble styrt av Britisk Kenya, den nordligste delen av Frankrike og som på et senere tidspunkt ble til dagens Djibouti. Den nordvestlige delen av Somaliland var under britisk styre siden det 19. århundret, og den sørlige delen mellom elvene var under italiensk styre. På 60-tallet fikk Somalia sin uavhengighet fra de europeiske makthaverne. Da Somalia skulle styrke seg og tiltrekke seg somaliere som var boende i Etiopia og Kenya, svarte disse med militær makt. Sovjetunionen som hadde vært alliert med Somalia trakk seg og allierte seg med Etiopia for å forbedre sin strategiske posisjon på Afrikas horn. Da borgerkrigen brøt ut prøvde *Samaale* å ta over det fruktbare sør. Sab-jordbrukere levde da under plyndring som ble utført av *Samaale* til midten av 1990-tallet da de begynte sin væpnede motstand. Året 1991 markerte Somalia som en nedbrutt stat (Luling: 2002; Clapham 1985c).

Somalia har vært et sted for politiske konflikter over makt. Den slektskapsbaserte samfunnsstrukturen ble reflektert i politikken³². Etter at somaliere fikk uavhengighet ønsket de å etablere en moderne stat som kunne representere alle aspekter ved det somaliske samfunnet. Dette førte til uro som endte med utbruddet av borgerkrigen i 1991. Somaliere hadde ikke klart å skape en fungerende forent stat før president Mohamed Said Barre tok over makten i 1969. Somalia levde

³² Se Weber (1968) s. 35 om typer av legitimt orden. Her stiller han stammepolitisk system opp mot statssystemet.

under hans diktatoriske regime til det opphørte i 1991. Barres diktatoriske styre hadde en sosialistisk ideologi om å føre landet fremover. Dette skulle gjøres gjennom å forbedre utdanningen og styrke de produktive styrkene. Men regimet var diktatorisk og kom til makten ved militærkupp. Samfunnets stammestruktur ble tydeligere i løpet av Barres styre som til en viss grad var preget av nepotisme – det kan spores en likhet her mellom Barres styre og Saddams. Å bevege seg oppover i det sosiale hierarkiet var under Barres regime kun mulig ved slektskap og stammetilhørighet med de som satt med makten. De som kunne oppnå enn viss oppadgående sosial mobilitet, gjorde det gjennom stammemennene som var i maktposisjoner (Lewis 2008; Luling 2002). Det kan konkluderes med at staten var et fremmed begrep for somaliere. Staten under president Barre skapte et stort skille mellom staten og befolkningen. I dette statssystem står presidenten på toppen av makthierarkiet og har full kontroll over landets ressurser. Dette viser at med mindre de får nøye introduksjon til og undervisning om det nye systemet kan det være utfordrende for somaliere å forandre måten de oppfatter statssystemet på når de utvandrer fra Somalia. Spesielt de som vokste opp under et slikt regime som Barres. Fordi menneskets forståelse av verden rundt dem forandres over tid, slik som deres kulturelle identitet og verdenssyn, er det menneskets verdensforståelse som utgjør verden rundt dem (Gullestad 2002: 135).

De ovennevnte typer stater karakteriserer den type stat mine informanter kommer fra: Irak, Palestina og Somalia. Denne karakterisering skal jeg utarbeide gjennom diskursen av informantene mine. Herunder skal jeg forsøke å sette denne modellen mot den norske statsmodellen. Poenget med dette er å være oppmerksom på avstanden mellom de to modellene, som kan sies å skape to forskjellige verdener.

Norge

Majoriteten av det norske samfunnet, 90 pst. av befolkningen, var fiskere og jordbrukere frem til 1900-tallet. Men kun 2,5 pst. av Norges areal kan brukes til jordbruk, og lang kystlinje gjorde at de fleste av innbyggerne var spredt over store områder og drev mest med fiske. Som konsekvens av geografiske forhold og jordbruksforhold ble maktkonsentrasjon i Norge utelukket. Den norske sosiale og politiske strukturen kan spores i begrepet rikssamling som går helt tilbake til Harald Hårfagre på 800-tallet. Rikssamling står for den militære og politiske samlingen innen og under ett kongerike. Harald Hårfagre styrte Sørvest-Norge direkte, og gjennom andre ledere og høvdinger styrte han indirekte resten av landet. En strukturell rikssamling som struktur i landet tilhører

høymiddelalderen. Dette systemet skapte et maktapparat som bestod av tre hovedelementer: kongen, kirken og eliten. Under kongens person står rikssamlingen for å holde enhet og orden i samfunnet ved å innføre et juridisk system. Dette skjer i samarbeid mellom kirken og aristokratiet³³. Denne rollen forsterket den sosiale posisjonen til eliten. Den viktigste oppgaven til dette apparatet var å holde ro og orden i det norske samfunnet (Vike 1996; Hagen et al. 1980).

Makten som kongen nøt kom gjennom ”arv og valg”. Kongedømmet gikk i arv, men det er viktig å understreke at kongemnet alltid var basert på legitimiteten som var avledet av folket (les demokrati). Kongeriket ble innlemmet i Kalmarunionen med Danmark og Sverige i 1379. Gjennom unionen med Danmark fikk danskene innpass i den norske offentligheten. Først forlot Sverige unionen, etterfulgt av Norge som fikk sin grunnlov i 1814. Da kom Norge i union med Sverige som varte frem til 1905. Norge ble da et selvstendig kongerike og Stortinget ble opprettet (Hagen et al. 1980; Nerbøvik 1986).

Den norske befolkningen er forholdsvis homogen når det gjelder religion og etnisitet. Det finnes imidlertid minoritetsgrupper i Norge også: samer og kvener – i tillegg til dagens minoriteter. Samene befant seg opprinnelig i det nordlige området av Norge, Sverige, Finland og Russland, mens kvener opprinnelig er finske. Den norske staten fulgte en assimilasjonspolitikkk når det gjaldt disse minoritetene fra 1800-tallet til 1970-tallet. Utdanningspråket var norsk og bruk av lappisk (samenes språk) og kvensk (kvenenes språk) var begrenset og ble brukt kun som hjelpemidler. Disse minoritetene har imidlertid ikke vært truende mot integriteten til Norge som stat. Norge som stat er en territorial enhet grunnlagt på felles nasjonalisme som knytter nordmenn sammen på tvers av landet. Ifølge Weber, er begrepet nasjon:

” [...] a specific kind of pathos which is linked to the idea of a powerful political community of people who share a common language, or religion, or common customs, or political memories [...]. This more pride in the power of one’s own community, or this longing for it, may be much more widespread in relatively small language groups [...] than in a similar but much larger community.” (Weber 1968: 398).

³³ En lignende klasse har hatt en lignende rolle i skapelse og opprettholdelse av det moderne velferdssystemet. Se ”Velferds historie i Norge” side 20.

Norge som nasjonalstat er basert på felles språk, felles kultur, felles territorium og solidaritet mellom statsborgere. Derfor blir det norske samfunnet oppfattet av nordmenn som ”et samfunn uten dyptgående skiller mellom folk” (Thuen 1989). Det er dette som gjør samfunnet, staten og nasjonen til en enhet i Norge. Dette kan sies å ha blitt konkretisert med velferdssystemet som begynte ved gjennomføring av en sosialdemokratisk politikk i etterkrigstiden. (Vike 1996; Østerud 1986; Furre 1996).

Avslutning

Ovenfor har jeg i en kort historisk undersøkelse gitt et glimt av de forskjellige politiske systemene i de landene som mine informanter opprinnelig kommer fra. Mine informanter er blitt sosialisert i slike statssystemer. Denne sosialisering – som jeg skal ta utgangspunkt i er utrettet av forskjellige aktører i forskjellig grad og er avhengig av aktørenes posisjon i samfunnet – tilegnet dem visse ferdigheter som kan gjøre det mulig for dem å samhandle og overleve i slike systemer. Men hva skjer når disse aktørene som er slik sosialisert blir en del av det norske samfunnet hvor de fremtredende kulturverdier og symboler er forskjellige, og statssystemet kan sies å være av en fremmed art for dem? Hvordan kommer deres kulturidentitet samt deres forståelse av byråkratiet og staten til å påvirke deres kommunikasjonssamhandling med de ansatte på NAV-kontoret? Deretter hva slags resultater gir slike møter? Disse spørsmålene skal jeg forsøke å svare på i det neste kapitlet.

3: Kommunikasjon og kultur

Kommunikasjonsmøter

Gjennom mitt feltarbeid kunne jeg spesifisere hvordan forskjellene i kulturbakgrunnen, altså i den kulturelle identiteten, mellom mine informanter og de ansatte på NAV-kontoret påvirker mine informanters forståelse av både det norske byråkratiet og den norske staten. Med kulturell identitet mener jeg her summen av felles erfaringer, verdier og syn på byråkratiet og statssystemet i de samfunnene de kommer fra. Fordi denne kulturidentiteten gir ”en sammenhengende følelse av selvet basert på stabiliteten til disse verdiene, og en følelse av fullstendighet og integrasjon”³⁴ (Adler 1998: 230). Imidlertid har forskjellen vært umiskjennelig i forhold til hvordan noen av mine informanter på den ene siden, og de ansatte på NAV-kontoret på den andre siden, forholder seg til to elementer, nemlig tid og språk. Unntaket fra dette er kun én ansatt som kommer fra minoritetsbakgrunn og er arabisktalende. Det er viktig å poengtere her at gitt feltarbeidets forhold, skal fokus hovedsakelig settes på de ansatte som tilhører majoritetssamfunnet, og ikke de ansatte som tilhører minoritetsbakgrunn. Et tredje element som er like viktig, er ydmykhetsbruk i den byråkratiske sammenhengen. Ydmykhet skyldes mine informanters tidligere erfaringer og sosialisering i de byråkratiske systemer i landene de kommer fra.

Jeg skal prøve å vise hvordan kulturidentitetene til både mine informanter og de ansatte på NAV-kontoret, forskjellige som de er, spiller en viktig rolle i begge parters (mis)-forståelse av hverandre og hverandres handlinger og reaksjoner i deres møter. Fordi kulturidentiteten “virkeliggjøres gjennom [...] en bestemt kommunikativ praksis” (Berkaak og Frønes 2005: 16). Denne ”praksis”, som er kommunikasjonssamhandlingen, skal jeg undersøke gjennom deres møter på NAV-kontoret. Fokus skal hovedsakelig settes på mine informanter for å få innsikt i hvordan slike møter gjensker og fremhever deres forståelse av det norske byråkratiet og den norske staten som tilsvarende til disse i opprinnelseslandene der de kommer fra. Med andre ord, jeg skal prøve å vise hvordan tidligere subjektive erfaringer³⁵ og kulturidentiteten som både de ansatte og mine informanter har, ”utgjør forskjeller som gjør en forskjell” for å bruke Batesons ord (1989: 453). Denne forskjellen gjør både jobben til de ansatte og livet til informantene mine vanskeligere.

³⁴ Min oversettelse.

³⁵ Ifølge Jensen (2003) forstår sosiale aktører verden rundt seg i forhold til sine erfaringer i sine sosiale posisjoner i samfunnet, ikke bare i forhold til sin kultur.

Det er i slike møter mellom sosiale aktører som kommer fra forskjellige kulturbakgrunner at aktørene blir påvirket av hverandre og lærer om hverandre (Eriksen og Sajjad 2011: 48). Men hva lærer mine informanter i disse flerkulturelle møtene med de ansatte på NAV-kontoret, og på hvilken måte blir de påvirket? Som analysen skal vise, lærer mine informanter i slike møter at staten er en fremmed enhet og den norske staten har fellestrekk med statene i de landene de kommer fra. Dette sammenfaller og forsterker deres forforståelse av hva staten er, samt deres forhold til den. Dette skal jeg undersøke gjennom å få en analytisk innsikt i disse kommunikasjonssamhandlingene. Det viktigste for et vellykket kommunikasjonsmøte mellom sosiale aktører som tilhører forskjellige kulturer er at de leser hverandre riktig (Hall 1976: 71). Etersom kultur og kommunikasjon er "uatskillelige" (Smith 1966c: 1), og kulturforskjeller kommer til uttrykk i møte mellom aktører med forskjellige kulturidentiteter. Jeg skal fokusere på verbalt og ikke-verbalt språk, kontekst, og de forskjellige referanserammene som partene i disse kommunikasjonssamhandlingene tar i bruk; fordi kommunikasjon er mer omfattende enn språk alene (Smith 1966c: 3). Når mine informanter og de ansatte på NAV-kontoret møtes er det deres kulturelle ferdigheter som gjør at kommunikasjonen flyter, eller stanser. Slike ferdigheter har imidlertid disse aktørene tilegnet seg for at kommunikasjonen skal være mulig innen grensene for deres egne samfunn³⁶ (Hymes 1964: 3). Så hva skjer når sosiale aktører overskrider sine samfunnsgrenser, og dermed er nødt til å kommunisere med andre fra andre kulturer?

Kommunikasjonsteknikker

Jeg vil begynne med å utforske hva ordet kommunikasjon betyr for å forklare hva kommunikasjonssamhandlingene mellom mine informanter og de ansatte på NAV-kontoret innebærer. På latinsk betyr ordet "kommunikasjon": "commūnicā'ti/ō -ō'nis: samtale eller melding; i retorikken: samråding (når talaren liksom tek tilhøyrarane med på råd)" (Steinnes og Vandvik 1958: 147); eller: "[...] Anlegg av en vei, veibyggning (Johanssen, J. M. Nygaard og E. Schreiner 1965: 111). Møtene skal vise hvilke typer samtaler, eller meldinger som mine informanter veksler med de ansatte på NAV-kontoret, og følgelig hvilken type vei som anlegges gjennom disse meldingene og samtalene. Cato Wadel (1999) fokuserer på det relasjonelle elementet mellom

³⁶ Ifølge Hymes, det som gjør en "etnografi av kommunikasjon" er at antropologer fanger ferske data for å innse spesielle mønstre som kan knyttes til kulturelle referanserammer; og at en slik tilnærming ikke kan basere analyse kun på språket, men skal bruke de kulturelle referanserammene som aktørene bruker i sin samfunnssammenheng og i sin språkbruk. En etnografisk kommunikasjonsteori består ifølge han av fire elementer: 1-kommunikative anledninger; 2-forholdet mellom elementene; 3- elementets kapasitet og tilstand; 4- funksjonen og aktivitetene av et slikt system. Dette er på linje med diskusjonen i dette kapitlet.

mottakeren og senderen i kommunikasjonsprosessen i sin diskusjon om kommunikasjonsteori. Han fokuserer på to perspektiver i kommunikasjonsteori: prosessperspektivet og det semiotiske perspektivet. Prosessperspektivet går på at kommunikasjonsprosessen er basert på fem elementer: sender, mottaker, budskap, kanaler og støy. Prosessperspektivet fokuserer på den sosiale interaksjonen mellom sosiale aktører samt hvordan de påvirker hverandre i kommunikasjonssamhandling (Wadel 1999: 16). Dette er viktig for å se hvordan møtene på NAV-kontoret mellom de ansatte og mine informanter blir forstått og påvirker mine informaners forståelse av både NAV og den norske staten.

Ifølge Wadel er det flere relasjonelle elementer i kommunikasjonsprosessen, der fire av dem er sentrale, og ikke-verbalt formidlet: ”aktelse, tillit, motivasjon og følelser” (1999: 31). Aktelse og tillit har en vesentlig betydning i undersøkelse av problemene som forekommer i møtet mellom mine informanter og de ansatte på NAV-kontoret. Ved å etablere aktelsesforhold mellom senderen og mottakeren kan kommunikasjonsprosessen flyte (Wadel 1999: 61), mens mangel på aktelse resulterer i at en av partene i kommunikasjonssamhandlingen blir fornærmet hvorpå kommunikasjonsstrømmen brytes (Wadel 2006: 78-79). Tillit betrakter Wadel som en viktig investering som partene kan gjøre for å sikre flyten av kommunikasjonsprosessen. Et viktig aspekt ved tillit er at partene søker etter ikke-verbale gester i løpet av kommunikasjonssamhandlingen for å skape tilliten (Wadel 1999:63-64). Verbal og ikke-verbal språkbruk i møtene mellom mine informanter og de ansatte på NAV-kontoret, som jeg skal forsøke å vise, kan likeledes føre til utilsiktede misforståelser, selv om begge parter tilsynelatende prøver å skape aktelse og tillit.

Imidlertid må flere problemer som kan påvirke kommunikasjonsstrømmen enten negativt eller positivt, her tas i betraktning. I tillegg til det som kunne bli oppfattet som mangel på tillit og aktelse mellom partene (Wadel 1999: 79), kan mangel på felles kommunikasjonsferdigheter bryte kommunikasjonsstrømmen (1999:78). Ifølge Goffmann (1966) bør aktørene ha spontant engasjement i kommunikasjonssamhandlingen for å unngå fremmedgjørelse av hverandre. Dersom engasjementet ikke er spontant, vil aktøren komme til å miste fokus i kommunikasjonssamhandling, og følgelig bryte kommunikasjonen (1966: 104-104). Det vil si at meningen mellom senderen og mottakeren i kommunikasjonssamhandlingen blir tapt på grunn av avbrytelsen som har inntruffet. Dette kan spores som de empiriske eksempler viser, gjennom kroppsbruk i møte mellom mine informanter og de ansatte, som gjør at de ansattes kroppsspråk fortolkes som avvisende, og mine informanter som vanskelige og uforståelige.

Semantikk og kultur

I tilfellet til mine informanter og de ansatte på NAV-kontoret, hvordan kan mening skapes når senderen og mottakeren i kommunikasjonssamhandlingen kommer fra forskjellige kulturer³⁷, der begge parter bruker forskjellige kanaler – altså forskjellige referanserammer for å formidle sine meninger? Disse referanserammene er subjektive slik aktørenes kommunikative ferdigheter er, imidlertid reflekterer de noen egenskaper til kunnskapssystemet eller kulturen som er i bruk i aktørenes samfunn (Handwerker 2002: 109). Ifølge Lounsbury er talen i kommunikasjonsprosessen koblet sammen og utgjør en enhet som er en del av en serie sammenbundne hendelser (1966: 407). Kommunikasjonsprosessen som sådan består av fire forskjellige dimensjoner³⁸ ifølge Lounsbury; jeg skal imidlertid bare benytte to dimensjoner i diskusjonen: den ”situational-behavioral” -dimensjonen og den ”linguistic-extralinguistic” -dimensjonen (Lounsbury 1966). Enhver kommunikasjonssamhandling som senderen initierer stimulerer en viss type lingvistisk eller ekstralingvistisk – ikke-verbal eller kroppslig – reaksjon hos mottakeren. På denne måten vil den situasjonsbestemte og/eller lingvistiske delen av disse dikotomiene stimulere en viss type atferdsmessig eller ekstralingvistisk tilbakekobling, som kan betraktes som kognitivt grunnlagt atferd. Imidlertid kan denne atferden være verbal ”linguistic”, eller ikke-verbal, ”extralinguistic”. Slik sett, går den ”linguistic-extralinguistic” dimensjonen på tvers gjennom den ”situational-behavioral” dimensjonen.

Disse to dimensjonene kobler Lounsbury til Morris (1938) dikotomi mellom de syntaktiske, semantiske og pragmatiske elementer i kommunikasjonsprosessen. Den lingvistiske delen av dikotomien tilhører det syntaktiske aspektet, mens den ekstralingvistiske delen tilhører både de semantiske og pragmatiske aspektene (Lounsbury 1966: 408-410). I

kommunikasjonssamhandling som foregår mellom mine informanter og de ansatte på NAV-kontoret kommer disse dikotomiene til uttrykk, ikke som atskilte komponenter, men som samtidige deler av enheten som er kommunikasjonssamhandlingen – temaet for denne diskusjonen. Det er nødvendig å utarbeide denne trikotomien mellom syntaks, semantikk og pragmatikk, her for å utforske implikasjonene av disse kommunikasjonssamhandlingene. Hvert bud i en kommunikasjonssamhandling inkluderer verbale eller ikke-verbale komponenter/tegn, og studiet

³⁷ Jeg skal elaborere litt om hvordan kultur er brukt i denne diskusjonen seinere i kapitlet. Det som er viktig her imidlertid, er å vise hvordan det som kan tolkes som kulturforskjell er en kognitiv prosess som er forskjellig hos forskjellige aktører.

³⁸ Lounsbury spesifiserer fire dimensjoner: intraorganismic versus extraorganismic; situational versus behavioral; linguistic versus extralinguistic; particular versus generalized versus abstracted.

om forholdet mellom disse tegnene og hvordan de er koblet til hverandre faller under syntaks. Derfor kan syntaks betraktes som informasjonskanaler (Smith 1966c: 5), som Wadel nevnte. Imidlertid faller både forholdet mellom tegn på den ene siden, og tegn og objekter på den andre, under det semantiske perspektivet. Forholdene i det semantiske perspektivet er det interessante med hensyn til diskusjonen siden de er lært; og fordi forståelse av forholdet mellom symboler og objekter er delt mellom samfunnets medlemmer (Smith 1966c: 6-7).

Det er akkurat i dette området forskjellen oppstår i kommunikasjonssamhandling mellom mine informanter og de ansatte på NAV-kontoret. Det er her antropologer kan få tilgang til å undersøke kulturforskjeller (Hannerz 1996: 41), for det er her de finnes: ”ekstrem avhengighet av en bestemt form for læring: oppnåelsen av konsepter, oppfattelse og bruk av spesifikke system av symbolsk betydning”³⁹ (Geertz 1965: 7 i Hannerz 1996: 41). Mening skapes på andre måter hos informantene mine enn hos de ansatte på NAV-kontoret. Dette blir tydelig når man tar hensyn til at de er medlemmer av forskjellige samfunn – de er sosialisert i forskjellig byråkrati og statssystemer – med forskjellig semantikk, og derfor forholder de seg til byråkratiet, staten og de offentlige ansatte på forskjellige måter. Det er imidlertid nødvendig å fremheve igjen at de sosiale aktørene deler kulturen på forskjellige måter, og i forhold til deres subjektive erfaring og sosiale posisjon. Her er det nødvendig å være klar over anvendelsen av kultur og hva dette innebærer med hensyn til denne diskusjonen.

Kultur

Kultur er i denne diskusjonen ikke betraktet som struktur eller som den ”superorganiske helheten” til Kroeber – Kroeber argumenterer ”for den komplette underordning av individet til sin kultur”⁴⁰ (Harris 1969:327) – og som kan betraktes som statisk og uforanderlig. Dermed blir de sosiale aktørene passive bærere av kulturen (Archer 1996: 72-73). En retning i antropologi som kan settes mot den superorganiske helheten av en kultur som kontrollerer livet til de sosiale aktørene, går på at kultur ikke eksisterer. Unni Wikan (1992) fokuserer på resonans istedenfor kultur. Hun stiller resonans mot den semiotiske forstanden av kultur som Bateson, Belo, Mead og Geertz forfekter, som ”faulty or untrue” på den ene siden (Wikan 1992: 464), og mot den kognitive forstanden av kultur som ”language like” ifølge Bloch sin forståelse (Bloch 1992: 130 i Hannerz 1996:40). Ifølge

³⁹ Min oversettelse.

⁴⁰ Min oversettelse.

Wikan kan språk framstå som en hindring for å etablere en riktig forståelse mellom sosiale aktører, derfor må man gå bak ordene og prøve å finne meningen ved å forstå intensjonene, ordene er forskjellige, men meningen er den samme (Wikan 1992: 462). Det finnes ikke kultur ifølge Wikan, men en samtidig kombinasjon av medfølelse og forståelse – respekt (Melhuus 1999: 75)⁴¹. Denne forståelsen mellom sosiale aktører er bygd på felles verdier i majoritetssamfunnet der det er loven som ordner sosiale relasjoner. Imidlertid er kultur særegent for minoritetssamfunnet: ”’vi’ [majoritetssamfunnet] bør respektere ’deres kultur’, mens ’de’ skulle rette seg etter statens lover”⁴² (Wikan 2002: 70). I denne analysen skal imidlertid kultur betraktes som en dynamisk prosess (Wax 1993: 109), som eksisterer over alt og kan undersøkes i både kontekst og språk (Hannerz 1996: 42). Kultur ligner på den måten mer på Barths kunnskapssystemer (2000).

Kommunikasjonssamhandlinger som foregår mellom mine informanter og de ansatte på NAV-kontoret skal undersøkes gjennom deres kulturidentiteter, basert på Tylors definisjon av kultur: ”Culture or Civilization, taken in its wide ethnographic sense, is that complex whole which includes knowledge, belief, art, morals, customs, and any other capabilities and habits acquired by man as a member of society”⁴³ (1994[1871]: 1). Ifølge Handwerker innebærer denne definisjonen at kultur er kunnskap, og den måte denne kunnskapen grunnlegger sosiale aktørers samhandlinger i livet. Dessuten er denne kunnskapen basert på den sosiale aktørens liv og subjektive erfaringer i samfunnet (Handwerker 2002: 107-111). Derfor kan ikke kulturen betraktes som den superorganiske helheten påtvunget individet i samfunnet, tvert imot blir kultur ”[...] the individually unique system of mental constructions that allows each of us to understand and respond to the world of experience exhibits properties of super-organic wholes, too – a body of knowledge [...] we use to live our lives” (Handwerker 2002: 109).

Slik betraktet innehar kultur egenskaper av en superorganisk helhet som veileder sosiale aktører gjennom deres livsforløp, men den er imidlertid basert på individuelle aktørers kognitive forståelse av verden. Den er dermed ikke uniform og varierer mellom aktørene i forhold til deres sosiale posisjon. Kultur i denne forstand eksisterer, men er ikke begrenset og ikke statisk heller; tvert imot er den i stadig bevegelse (Keesing 1994: 11-12 i Handwerker 2002: 118). Dette kan spores i tre

⁴¹ Melhuus (1999): *Insisting on Culture?* Gir innsikt i bruk av begrepet kultur i debatt i forhold til innvandrere i Norge.

⁴² Min oversettelse.

⁴³ Tylors definisjon av kultur er fremdeles i bruk i dagens antropologi. Se: (Klausen 1990, Eriksen 2001, Eriksen og Sajjad 2011).

foranderlige aspekter⁴⁴: et kognitivt aspekt, et følelsesmessig aspekt og et atferdsmessig aspekt. Ved å betrakte kultur på denne måten kan vi utføre antropologiske studier (Handwerker 2002:106-107). Kunnskap er det som skaper de sosiale aktørenes kulturverden (Barth 2000: 1), i tillegg til erfaringer og atferdsmønstre. Dette kommer til uttrykk i deres møte med mennesker som tilhører andre kulturer. Ifølge Handwerker: ”Vår kognitive, emosjonelle og atferdsmessig respons [...] reflekterer vår tidligere livshistorie og den personlige konfigurasjon av kultur (kognisjon, følelser og atferd) som hjernen vår har konstruert fra denne historie av erfaring”⁴⁵ (2002: 119). Eller som Bourdieu uttaler det:

“... the scheme of habitus,... being the product of incorporation of the structures and tendencies of the world, are at least roughly adjusted to them, make it possible to adapt endlessly to partially modified contexts, and to construct the situation as a complex whole endowed with meaning... as in a well-trained team or an orchestra, they are in immediate communication because they are spontaneously attuned to them” (2000: 139).

Derfor skal jeg, i denne drøftingen av kommunikasjon mellom mine informanter og de ansatte på NAV-kontoret, benytte kultur i Halls forstand som reflekterer den måte en lærer kulturen på (mennesker i forskjellige kulturer lærer på forskjellige måter), som gir felles atferd til dens medlemmer⁴⁶ (Hall 1973c: 58). Kulturen her er et ”sett av usagte, implisitte regler for oppførsel og tenkning [...]”, – som er i overensstemmelse med diskusjonen om kommunikasjon ovenfor –. Imidlertid, fortsetter Hall: “[...] som styrer alt vi gjør”⁴⁷ (Hall 1989: 6). Denne andre delen vil jeg ta meg den frihet å se bort fra gjennom diskusjonen. Fordi kultur ikke er en superorganisk enhet som kontrollerer sosiale aktørers liv, og den verken er ”the software of the mind” (Geert Hofstede 1997c), eller ”fastslår [menneskers] verdier” (Hall 1989: 6). Imidlertid skal jeg bruke Halls begrep om primært nivå ”primary level” kultur (PL) som ligger implisitt i ubevisstheten hos mennesker, og derfor innehar aspekter fra en superorganisk helhet som bestemmer de sosiale aktørenes atferd. PL-kultur er ikke noe som har blitt utformet og påtvunget mennesker, eller som mennesker har tilegnet seg ubevisst og som i begge tilfeller bestemmer deres atferd. Tvert imot, den er lært, og mennesker

⁴⁴Kluckhohn og Strodtbeck (1961) spesifiserte tre aspekter i det som de kalte den evaluerende prosessen: kognitivt, følelsesmessig og direktive/retningsgivende. Det direktive/retningsgivende aspektet her er biologisk grunnlagt og er hovedelement i den evaluerende prosessen ved at det styrer de kognitive og følelsesmessige aspekter.

⁴⁵ Min oversettelse.

⁴⁶ Språkbruk i kommunikasjon er utarbeidet i ”Språk og kommunikasjon” side 65.

⁴⁷ Min oversettelse.

blir bevisste på den når de er i møte med andre mennesker fra andre kulturer. Det er dette møtet jeg skal fokusere på, og som kan vise den ” situasjon-, atferdsmessig dimensjonen”, som ifølge Smith er ”den kulturelle dimensjonen”⁴⁸ (Smith 1966c: 406), i kommunikasjonssamhandling mellom mine informanter og de ansatte på NAV-kontoret.

Tid

Ifølge Hall (1989) har sosiale aktører i ethvert samfunn en gitt forståelse av tid som gjør livet mulig i samfunnet de lever i. Derfor bruker mennesker i hvert samfunn tiden på mer eller mindre samme måte, noe som skiller dem fra andre samfunn (Durkheim 1995c:10) Tidsdimensjonens funksjon i et samfunn er lik språkets funksjon og er like viktig for å opprettholde kommunikasjonsprosessen, for ingenting skjer utenfor en viss tidsramme (Hall 1989: 3-10).

Implikasjonene av forskjellige forståelser av tid kommer til syne når sosiale aktører som tilhører forskjellig kulturer møtes. Hall differensierer mellom to typer tid, den første er MT (mono-kronikk tid), som tilhører vestlige kulturer og spesielt den norske kulturen ⁴⁹ (Hall 1976:18). Dagliglivet i en MT-kultur skjer ifølge faste tidspunkter og tidsrammer, der institusjonene og individene er avhengige av en konkret og klar segmentering av tid og rom for sine aktiviteter, der kun én ting skjer om gangen. Sosial organisering i MT-kulturer følger et linealt system som kontrollerer aktiviteter i en fast ramme som begrenser tid (Hall 1976:14-16). Den andre type tid er PT (poly-kronikk tid), som tilhører komplekse kulturer slik som den arabiske, der flere ting skjer samtidig og er i stadig forandring (Hall 1976: 15-16; 1989: 45-48). Organisering av dagliglivet mellom mennesker i PT-kulturer skjer ikke ifølge faste tidsrammer; sosial organisering er relasjonell. Et eksempel på dette er at en ansatt i en PT-kultur kan gjøre flere ting samtidig, for eksempel ta imot telefonsamtaler, tåle avbrytelser, takle at noen andre klienter kommer inn og går ut mens et møte er i fremgang (Feghali 1997: 366).

Her er jeg nødt til å reitere at kulturen ikke er en superorganisk enhet som kontrollerer de sosiale aktørenes liv og atferd. Det vil si at denne dikotomien i Halls tidsbegreper ikke er noe fastsatt og solid. Å anta at en slik dikotomi er fastsatt, strider med denne analysen, og dette kan begrunnes i to elementer. For det første, jeg tilhører selv en PT-kultur, og dersom disse kategoriene var solide og

⁴⁸ Min oversettelse.

⁴⁹ Hall refererte til skandinaver og ikke til nordmenn *per se*.

anvendbare på alle samfunnsmedlemmer, ville gjennomføringen av dette studiet ikke ha vært mulig fordi det ville være umulig for meg å observere dem. For det andre, fokus i denne analyse er kun på mine informanter og de ansatte som befinner seg innen Halls kulturelle tidsbegreper. Ifølge mine observasjoner er det mange informanter fra PT-kulturer som ikke oppfatter tidsbegrepet på linje med Halls teori; det vil si at de har en oppfatning av tidsbegrepet som ligger nærmere det de ansatte som tilhører MT-kulturen har. I møtet mellom både mine informanter og de ansatte som tilhører majoritetssamfunnet på NAV-kontoret – og som faller innunder Halls dikotomi – kunne jeg spore disse forskjellige oppfattelsene av tid – som er betraktet som avgjørende her – og se hvordan disse påvirker informantenes forståelse av det norske byråkratiet og følgelig den norske staten som ekskluderende.

Faisal treffer Per...

En dag midt i mars var bare noen få brukere til stede på NAV-kontoret og det var ganske stille. I selvbetjeningsområdet⁵⁰ satt en mann og surfet på nettet. Jeg gikk mot han for å introdusere meg selv. Med et lite smil i ansiktet spurte han meg om jeg ville sitte ved datamaskinen eller inne i venteværelset. Vi gikk inn i venteværelset, fant to stoler og han foreslo at vi satte oss der. Han heter Faisal, og han kom fra Irak til Norge for ti år siden. Faisal snakker bra norsk og han begynte å jobbe i en grønnsaksbutikk i Oslo ett år etter at han kom til Norge. Han er gift med en irakisk dame, har et barn og bor med familien sin på Holmlia. For et år siden mistet han jobben på grunn av sykdom og søkte om arbeidsavklaringspenger fra NAV. Han hadde avtale kl. 11:00 i dag med både saksbehandleren, legen og arbeidsgiveren sin angående hans sykdom og dugelighet for å ta opp jobben igjen. Slik som med flere brukere som jeg intervjuet i løpet av mitt feltarbeid sluttet samtalen vår da turen hans kom og han måtte gå, og jeg så han ikke da han forlot lokalet⁵¹.

Cirka en måned seinere mens jeg var på NAV-kontoret, møtte jeg Faisal igjen. Han hadde møte samme dag klokka 11:00 med saksbehandleren sin angående jobbsøking og arbeidsavklaringspenger. Han kom litt sent og klokken var allerede litt over 11:00. Vi satte oss ned for å vente på saksbehandleren hans. Faisal snakket til meg i halve setninger: ”*kanskje jeg må gå*

⁵⁰ Jeg har forklart i kapittel to under ”NAV-kontoret” de hovedområdene på NAV-kontoret og deres funksjoner.

⁵¹ Det har skjedd mange ganger i løpet av feltarbeidet at det ikke var mulig for meg å få tak i informantene etter at de hadde møtt de ansatte. Fordi jeg enten allerede hadde begynt å snakke med noen andre, eller at lokalet var fullt med brukere og jeg ikke så informantene etter at de var ferdige.

spørre om saksbehandleren min ved skranken ... kanskje jeg kan spørre hun der [en annen ansatt som gikk forbi] ... tenker du at han har allerede vært her og jeg gikk glipp av møtet?”

Cirka klokka 11:30 kom en ansatt og spurte om det var noen der som hadde time klokka 11:30 med boligkontoret. Hun så på oss og vi begge ristet på hodet, og så plutselig ropte han: *”unnskyld... ”* men hun hadde allerede gått fram mot den andre brukeren som satt to stoler bortenfor oss til min høyre side. Hun så ikke på oss igjen, fortsatte og spurte mannen til høyre og han sa også nei. Da kom hun tilbake til Faisal og spurte: *”ja, hva var det?”* da sa han: *”Jeg har avtale klokka 11:00 med Per, men jeg kom fem minutter for sent, vet du om han har vært her allerede?”*. *”Nei, det vet jeg ingenting om”* sa hun, og gikk bort. Etter det gikk hun mot skranken og ropte en gang etter brukeren som hun tydeligvis hadde avtale med. Da hun ikke fant brukeren gikk hun tilbake mot et av samtalerommene som var rett over venteværelset fra oss, gikk inn, tok med en avis og kom ut igjen. Faisal sto opp og gikk mot henne. Han spurte henne om hun kunne ringe og spørre etter Per, hvorpå hun kjapt sa at: *”nei, det kan jeg ikke”*. Hun låste døra, gikk til et bord som lå midt i venteværelset, litt til venstre for der vi satt. Hun satte seg i en stol der og begynte å bla i avisen. Da kom Faisal tilbake, satte seg ved siden av meg og sa: *”Se. Som om hun ikke gjør noen ting. Hun bare sitter der og koser seg med avisen som om det er ingenting. Late folk. Hun vet jo at jeg trenger hjelp og hun vet sikkert at det tar veldig lang tid å få en ny avtale dersom jeg ikke treffer saksbehandleren min nå”*. Rundt klokka 11:35 reiste hun seg igjen og ropte på samme navn og da fant hun brukeren som hadde avtale med henne. De håndhilste og gikk sammen til samtalerommet. Faisal hadde sittet stille hele tiden mens han fortsatte å se på henne, på skrankene og på døra til baklandet. Etter en stund snudde han seg mot meg og sa: *”se, det er fordi han er norsk [brukeren som den ansatte gikk med inn i samtalerommet] og derfor måtte hun vente på han. Dersom det var en utlending da venter ingen. De [de ansatte] respekterer ikke utlendinger, kanskje ikke nordmenn heller, men de venter på deg dersom du er en nordmann i hvert fall. Du kjenner ikke dem folk her enda. Ingen venter på deg dersom du er utlending. Har du sett da jeg sa unnskyld til henne mens hun gikk forbi? Hun bare gikk fram som om ingen hadde snakket før hun kom tilbake. Da hun kom hit og snakket med meg virket hun så opptatt at jeg ble stresset mens jeg snakket med henne. Men ikke bare det, da jeg gikk til samtalerommet for å snakke med henne oppførte hun seg enda verre. Hun kunne jo ringe og spørre om hun kunne hjelpe. Hilste hun på meg? Nei. Hun snakket mens hun låste døra nesten uten å se på meg. Da han nordmann kom håndhilste hun på han med et smil ... Når NAV sier at de skal kontakte oss om to uker og vi ikke hører fra dem så er det greit, men når vi kommer fem minutter seint bryr de ikke seg om oss, og vi må ta konsekvensene.”* Da jeg spurte han

om hva han mente med siste utsagnet, svarte han: ”*de behandler oss som dritt her fordi vi ikke er norske eller europeere ... du får slik behandling i Irak også, men ikke dersom du kjenner noen [i systemet]. Systemet er tilsynelatende bra her, men når det gjelder utlendinger som oss så er det en annen ordning. Akkurat samme dritt som Irak men på en fin måte...*”. Klokka 12 kom Per inn i venteværelset og Faisal løp mot han og de avtalte at de skulle snakke etter at Per ble ferdig med brukeren som han hadde avtale med.

Faisal tilhører den arabiske PT-kulturen der kommunikasjon er relasjonelt og tiden ikke alltid må følge en linje der en ting skjer av gangen, mens den ansatte som han ba om hjelp for å finne Per, tilhører den norske MT-kulturen der en ting skjer om gangen. For Faisal er det at den ansatte sitter og leser avisen mens hun venter på brukeren som hun hadde avtale med, i stedet for å hjelpe, uakseptabelt, ”*Det er ikke oss som mennesker her som teller*”. Selv om han kom sent, burde hun som ansatt på kontoret, og derfor med myndighet til å ta kontakt med andre ansatte, da i hans øyne hjulpet han. Arabere tilhører PT-kultur, det vil si at de først og fremst er orientert mot mennesker (Hall 1989: 53), og derfor er det ifølge Faisals forståelse upassende oppførsel av den ansatte ikke å hjelpe han med å finne sin saksbehandler når hun tilsynelatende hadde nok tid til å sitte og lese avisen. Ifølge Faisal kunne hun ikke bare avvise han fordi hun ventet på en annen bruker eller fordi hun fulgte tidsplanen. I hans kulturelle forståelse av tid er det ubehøvet oppførsel at hun ”ignorerer” han, og derfor blir hennes oppførsel oppfattet av Faisal på lik linje med oppførselen til offentlige ansatte i Irak ”*du får slik behandling i Irak også ... Akkurat samme dritt som Irak*”. Imidlertid, den ansatte tilhører det norske samfunnet, MT-kultur, derfor gjør hun en ting om gangen, arbeidsoppgavene sine, hun følger tidsplanene og gjør oppgavene kronologisk for å få jobben gjort.

Kontrasten i forståelsen av tid mellom Faisal og den ansatte kan sies å reflekteres på to nivåer samtidig, på et samfunnsmessig nivå og på et offentlig nivå. Denne forståelsen er i overensstemmelse med henholdsvis den ansattes rolle som medlem av majoritetssamfunnet, og som ansatt ved NAV-kontoret. For det første, på et samfunnsmessig nivå, ble den ansattes oppførsel – som skyldes hennes kulturs grunnleggende forståelse av tid – sett på som avvisende, uhjelpsom, og til og med diskriminerende. Slikt sett reflekterer dette for Faisal den måten medlemmer av majoritetssamfunnet behandler ”*utlendinger ... oss*” på; som diskriminerende og ekskluderende. Nordmenn på den andre siden, og i følge hans fortelling, blir behandlet på en inkluderende respektabel måte ”*Hilste hun på meg? Nei.*”

For det andre, de offentlige ansatte på NAV-kontoret er late ”*kose seg*”. Hun er en offentlig ansatt som reflekterer NAVs politikk mot brukerne. For Faisal er den ansatte ikke interessert i å hjelpe han med få tak i hans saksbehandler, selv om hun er bevisst på konsekvensene av at han ikke får møte Per. Dette skyldes at han er en ”utlending”, ifølge hans historie. Da han refererte til den ansattes svar vurderte han de ansatte og NAV på samme nivå ”*NAV... de bryr ikke seg om oss.*” . I den semantiske dimensjonen av denne kommunikasjonssamhandlingen, drar Faisal på de symbolene som er kjent for han fra hans tidligere, subjektive erfaringer i Irak med offentlige ansatte. Disse symbolene kan betraktes som oppførselen de offentlige tjenestepersonene har når de vil undertrykke brukerne eller oppføre seg diskriminerende mot dem ” *de bryr seg ikke om oss ... du får slik behandling i Irak også, men ikke dersom du kjenner noen i systemet...*”, siden de er etnisk eller politisk mindreverdige⁵². De blir koblet til de ansattes oppførsel på NAV-kontoret som er grunnlagt på en annen forståelse av tid. En slik kommunikasjonssamhandling oppfatter ikke skillet mellom atferd som er grunnlagt på kulturell forståelse av tid samt tidligere subjektive erfaringer, og tilsiktet diskriminasjon (Hall 1976: 64).

Dette viser hvordan mine informanter som er sosialisert inn i de byråkratiske systemene i sine land, oppfatter oppførselen til de ansatte på NAV-kontoret som lik oppførselen til de ansatte i sine hjemland. Slike møter mellom mine informanter og de ansatte på NAV-kontoret fremhever tidligere erfaringer med det byråkratiske systemet og bidrar til å etablere feil forståelse av systemet i Norge⁵³.

Språk

Her vil jeg se på språk, verbalt og ikke-verbalt, og vise hvordan mine informanter bruker andre referanserammer enn de ansatte på NAV-kontoret som tilhører majoritetssamfunnet bruker. Ifølge Halls begrep LC (lav-kontekst) kulturer og HC (høy-kontekst) kulturer (1976, 1989), tilhører araberne HC-kulturer, mens skandinaver ligger i bunnen av LC-kulturer (1976: 79). HC-kultur går ut på at det som er rundt kommunikasjonssamhandlingen er viktig, og ikke kun det som skjer eksplisitt i kommunikasjonssamhandlingen (Hall 1976:79). Mens inndeling av tid ligger under indre kontroll hos LC-kultur individer, ligger budskapsmeningen i kommunikasjonssamhandlingen når det gjelder språkbruk under indre kontroll hos individer i HC-kultur. I en

⁵² Se ”Opprinnelsesland vs. Norge ” side 23.

⁵³ Noen ansattes tilsiktede diskriminering mot innvandrere fremhever slik forståelse om det byråkratiske systemet i Norge, og til og med om staten og statssystemet. Qureshi (2009) nevner tilsiktede offentlige ansattes diskriminering mot innvandrere.

kommunikasjonssammenheng i en HC-kultur, er det som skjer i og rundt kommunikasjonsprosessen viktigere enn de aktuelle opplysninger; og oppmerksomheten til aktørene rettes mot kommunikasjonssammenhengen i sin helhet, ikke til det eksplisitte budskapet (Hall 1976:79). I LC-kulturers kontekst er aktørene imidlertid avhengige av den eksplisitte kodeksen og det eksplisitte budskapet for å få sine opplysninger – altså ordene. I HC-kulturer som den arabiske kulturen ”vekten legges på form over funksjon [... og ...] affekt over nøyaktighet”⁵⁴ (Hall 1976:79).

Før en frekking ...

En solskinnsdag i april var det ikke mange brukere på NAV-kontoret. Klokka var nesten ti og det befant seg ikke mer enn fire brukere på kontoret, og jeg kunne se at de to ansatte som satt ved skrankene var mer avslappet enn vanlig. De pratet sammen og når andre ansatte gikk forbi vekslet alle et smil eller en kort samtale før de fortsatte og forsvant bak dørene til baklandet. Jeg var ikke glad, jeg var desperat. En slik dag, fin som den er, er dårlig nytt siden det blir vanskelig å få tak i brukere som jeg kan intervju. Mens jeg satt midt i venteværelset⁵⁵ hørte jeg litt bråk som kom fra skranken. Jeg la artikkelen i ryggsekken, slang ryggsekken på ryggen og gikk mot skrankene. Der så jeg en 50 år gammel mann som tydeligvis ikke var fornøyd der han snakket med den ansatte som sto bak skranken. Den ansatte sa til han ”*du må dra til NAV Alna.*” Han ble taus, forlot skranken og gikk forbi meg ut av kontoret. Jeg så at han begynte å lete etter noe i lommene. Jeg gikk etter han og introduserte meg selv og han sa seg villig til å la seg intervju. Vi satte oss i sola ved parkeringsplassen utenfor kontoret og begynte å prate. Han heter Havzard og han er en 55-årig mann som kommer fra en landsbygd i Nord-Irak. Han snakker norsk og kurdisk, men ikke arabisk. Han hadde bodd på Holmlia i drøyt 15 år før han reiste til Kurdistan for to år siden for å slå seg ned der hos gamle bekjente og slektninger. Han kom tilbake til Norge for fire dager siden fordi han hadde en meget dårlig økonomisk situasjon i Kurdistan etter at han hadde brukt opp alle sparepengene. Det var umulig å finne jobb i Kurdistan siden han var over 50 år. Havzard ønsket ikke å fortelle om jobben sin i Norge før han reiste til Kurdistan, heller ikke hva slags utdanningsbakgrunn han hadde. Jeg respekterte hans ønske⁵⁶ og fortsatte heller å spørre han om

⁵⁴ Min oversettelse.

⁵⁵ Jeg satt vanligvis der for å kunne ha oversikt over hele lokalet for å se når noen brukere som jeg anser aktuelle for intervju kommer inn.

⁵⁶ I begynnelsen av mitt feltarbeid brukte jeg å insistere å få svar fra brukerne når de ikke svarte meg ved å spørre igjen og igjen. Seinere la jeg merke til at konsekvensene av slik oppførsel fra min side førte til at jeg

hans forhold til NAV. Han var her på NAV-kontoret for å få økonomisk stønad (sosialhjelp) for å leie en leilighet før han begynte prosessen med å søke arbeid.

Den ansatte som han nettopp hadde snakket med ved skranken ville ikke hjelpe han, fortalte han til meg: *”kanskje hun opprinnelig er iraker”*. Jeg ble litt forvirret og skjønnte ikke med en gang hva han mente fordi den ansatte var en ung hvit norsk kvinne og ingenting tydet på at hun ikke var etnisk norsk. Og så skjønnte jeg at han var sint da han sa *”... ja hun bare prøver å finne på problemer for meg, for en frekking”*. Da jeg spurte om han ville fortelle meg mer, sa han: *“Jeg er her [på NAV-kontoret] for å få hjelp med å etablere meg for å bo her igjen, men DE her vil ikke høre på meg. Jeg snakket med en ansatt her ved skranken i går og han sa at jeg måtte ta med dokumenter som beviser min nåværende situasjon før de kunne hjelpe meg. Han var en hyggelig mann som hørte på meg og forklarte til meg hvordan jeg kunne få hjelp. Jeg kom hit i dag og fikk snakket med en annen saksbehandler⁵⁷ men hun ville ikke høre på meg engang, for en frekking”*.

Og så spurte jeg han, hadde du bodd på Alna før du kom tilbake til Norge?

”Nei, jeg hadde alltid bodd her på Holmlia før jeg reiste til Irak. Jeg bodde på Furuset hos en venn for en stund før jeg flyttet til Kurdistan men det varte bare i et par måneder. Hvorfor skal jeg dra til NAV Alna når jeg vil skaffe meg et sted å bo på Holmlia?”

Hva tenker du å gjøre nå?

”Hun sa at jeg må til NAV Alna uansett. Jeg spurte om hvorfor, men det eneste svaret som jeg fikk fra henne var: ’fordi du er registrert der. Du må dra dit, vi kan ikke behandle saken din her før du melder til folkeregistret at du bor på Søndre Nordstrand, og de sender papirene dine hit’. Alt hun gjorde var å taste på datamaskinen, se på skjermen og si det som hun sa. Det var alt hun sa, bare det, bare det. Hun så på datamaskinen mer enn hun så på meg. Det gjør livet vanskelig. Jeg spurte henne om jeg kunne snakke med noen andre, men hun nektet. Dette er tull. Hun vil ikke forklare til meg engang, for en frekking. Som om hun var hele den norske staten selv og det ikke var noen andre som jobbet her”. Jeg kunne se at han var frustrert.

skremte bort noen potensielle informanter som jeg kunne ha etablert et langvarig forhold til i løpet av feltarbeidet.

⁵⁷ Alle de ansatte på NAV-kontoret kalles ”saksbehandler” av de fleste brukere som jeg har snakket med, uansett hvilken stilling de har.

Så skal du dra til NAV Alna nå?

”Jeg vet ikke, jeg må tenke litt først, hun kan ikke bare sparke meg som en ball. Hun der var frekk. Hun vil ikke forklare mer til meg. Det kan jo være at loven er sånn, men jeg er ikke helt sikker om det er det eller om det bare er hun som finner på ting. Eller kanskje hun kan ordne det selv uten at jeg drar til Alna. Jeg vil ikke dra til NAV Alna dersom jeg ikke trenger det. For en måte de behandler folk på. Jeg tenker å snakke med noen andre. Hun sier at det er bare hun som jeg kan snakke med og at det er ikke noen andre. Vet du, de er sånn her i Norge. De vil aldri forandre det som de sier. Dersom de sier noen ting da er det umulig at de ombestemmer seg eller innrømmer at de tar feil. Jeg tenker å snakke igjen med han som jeg snakket med i går. Han var snill og hjelpsom og forklarte til meg tydelig hva det var som jeg skulle gjøre. Han er ved skranken der i dag. Men jeg er redd for at hun ser at jeg spør noen andre og så blir hun mer streng mot meg neste gang. Jeg vil ikke stresse henne, for da kommer hun til å vente på hver sjanse til å gjøre det vanskeligere for meg seinere”.

Havzard bestemte seg for å snakke med den andre ansatte dersom han var tilstede. Jeg fortalte at jeg ville stå til venstre ved telefonen for å se hvordan det går. Han fikk en ny kølapp og gikk for å snakke med en ansatt ved første skranke til venstre da turen hans kom. Etter at Havzard la frem saken sin på nytt til den andre ansatte, Hans-Petter, sjekket Hans-Petter på datamaskinene og fortalte han mer eller mindre det samme som den første ansatte hadde fortalt han. Så snudde Hans-Petter seg til høyre for Havzard bort fra datamaskinen som sto på hans venstre side, støttet armene sine på albueene over bordet, og åpnet begge hendene sine og lukket dem sammen mot hverandre mens han så på Havzard og sa: *”derfor foreslår jeg at du drar dit med en gang [NAV Alna] ... ”* og så løftet Hans-Petter den venstre armen sin og så på klokken sin; han så på Havzard og sa: *”Ja, det er litt før tolv nå, da rekker du det dersom du drar nå. Da kan du bytte adresse og be om å få sendt papirene dine hit.”* Havzard spurte om det var mulig å unngå dette hvorpå Hans-Petter gjentok nesten alt han allerede hadde sagt, med mer eller mindre samme språk (verbalt og ikke-verbalt). Havzard holdt på papirene sine og begynte å brette dem igjen mens han så på Hans-Petter og så på klokken sin, uten å se på papirene. Han så litt skeptisk ut og sa: *”OK”*. Da sa Hans-Petter med et smil: *”Lykke til”*, mens han nikket på hodet.

Da Havzard kom mot meg spurte jeg om hva han syntes om det Hans-Petter hadde fortalt han, og han svarte at han skulle dra til NAV Alna nå. *”Han der,”* sa Havzard mens han pekte på skranken der Hans-Petter satt, *”er en snill og dyktig mann. Han vet hva han gjør. Han forklarer alt og bryr*

seg om mennesker. Hørte du hva han sa til slutt? Han sa: 'lykke til' til meg. Dessverre er det ikke mange som er sånn i verden. De fleste er lik hun som jeg snakket med i sted." I praksis var det ikke stor forskjell i opplysninger som Havzard fikk fra de to ansatte. Forskjellen ligger imidlertid i den måten opplysningene ble kommunisert på, og ikke selve opplysningene. Kommunikasjonsprosessen er mer enn språk, den er "gester, tonefall, mimikk [...og...] meninger som kan leses riktig dersom en er kjent med atferden i dens historiske, sosiale og kulturelle kontekst"⁵⁸ (Hall 1976: 37). Hans-Petter klarte å kommunisere med Havzard siden han brukte språk i overensstemmelse med det som Havzard forstår som passelig, verbalt og ikke-verbalt. Tonefallet som Hans-Petter bruker, som er rolig, klart, med varme og omhu er viktig for at kommunikasjonen *flyter*. Holquist mente at ifølge Bakhtin: "Det finnes ikke en slik ting som 'alminnelig språk,' et språk som er brukt som er anvendt av en alminnelig stemme, atskilt fra et spesifikt utsagn, som er mettet med spesielle tonefall. Språk, når det *betyr noe*, er noen som snakker til noen andre [...]"⁵⁹ (Holquist 2000: xxi). Det er her forskjellen ligger mellom den første ansatte og Hans-Petter i forhold til Havzard. Det den første ansatte sa, ga ikke mening for Havzard, det var et slags "alminnelig språk" som hadde feil implikasjoner fordi det ble knyttet til symboler fra Havzards tidligere erfaringer i Irak. Imidlertid hadde han en samtale som hadde *mening* med Hans-Petter.

En viktig del av kommunikasjonssamhandlingen med Hans-Petter er kroppsspråket som Hans-Petter brukte. På den ene siden, snudde Hans-Petter seg helt mot Havzard, hele kroppen hans viste engasjement gjennom kommunikasjonsprosessen. Dette innebærer at hans interesse overskrider den eksplisitte koden som ligger i opplysninger og som kan overføres ved bruk av kun språk i en norsk kommunikasjonssammenheng. På den andre siden, kommuniserte den første ansatte med Havzard på en LC-kulturmåte der sosiale aktørers engasjement med det menneskelige aspektet er begrenset, og budskapet ligger i den eksplisitte koden i kommunikasjonsprosessen (Hall 1976: 34, 79). Derfor kunne hun ikke utføre en vellykket kommunikasjonssamhandling med han. Dette gjør at Havzard oppfattet oppførselen til den første ansatte på NAV-kontoret på samme måte han oppfatter oppførselen til offentlig ansatte i Irak. Hun ble oppfattet som avvisende og "*frekk*", en som gir nesten den samme behandling som de offentlig ansatte i Irak. Slike møter bidrar til å vedlikeholde forståelsen mine informanter har av hva byråkratiet og staten er, og hva slags forhold staten har til folket.

⁵⁸ Min oversettelse.

⁵⁹ Min oversettelse.

Kultur som litteratur

Denne kontrasten i kommunikasjonen mellom sosiale aktører som tilhører HC-, og LC-kulturer er i overenstemmelse med kontrasten mellom litteratur og lingvistik. Ifølge Hall er god kunst av høykontekst, det vil si at litteratur også er høykontekst – selv om visse elementer eller skikkelser i et litterært verk kan være både HC-, og LC som i eksempelet nedenfor – det motsatte av teknologi og datamaskiner som er lavkontekst (1976: 80, 1989: 59-77). Det er alminnelig kjent at litteraturen handler om mening, og spesielt meningen som ligger mellom linjene. Det motsatte gjelder lingvistikken som beskjeftiger seg med det nøytrale innholdet som ligger i utsagnet og ikke i meningen (Bakhtin 2000: 281). I *King Lear* der Lear spør døtrene sine:

”Which of you shall we say doth love us most?”

svarer hans datter Cordelia:

”I love your Majesty According to my bond; no more nor less.” (Shakespeare 1952: 6-8).

Hennes svar kan betraktes som et HC-kultursvar, siden det ikke var ordene som var viktige for henne, men sammenhengen. For henne kan ikke ekte kjærlighet forklares med ord. Forholdet til han som datter er mer omfattende enn de eksplisitte ordene. Budskapet ligger rundt ordene, det er implisitt. Derfor var konsekvensene katastrofale fordi Lear ikke kunne lese meningen bak ordene hennes; hans tenkning var lavkontekst. I NAV-kontorets kontekst møter mine informanter, og andre ganger de ansatte, det verste av slik kommunikasjonssamhandling. Språk for mine informanter er ikke bare et instrument for kommunikasjon, språk er betraktet som et sosialt instrument, det som er av betydning er ikke kun budskapet, men det som budskapet innebærer (Cohen 1987: 31).

Kulturspråk og kommunikasjon

Sosiale aktører i forskjellige samfunn bruker forskjellige sosiale koder, og disse kodene er en del av kommunikasjonsprosessen der senderen sender opplysninger innen en gitt kontekst til en mottaker ved å bruke felles kanaler for å sende signalene. Når det gjelder kommunikasjonssamhandlingen mellom Havzard og de to ansatte på NAV-kontoret, brukte de to ansatte forskjellige koder for å sende de samme opplysningene. Siden kodene i kommunikasjonsprosessen er sosial- kulturbaserte og delt mellom medlemmer i et samfunn, så utgjør kommunikasjonssignalene den forskjellige atferden (D'Andrade og Romney 1964: 230) til både Havzard og de ansatte; og følgelig den måten denne atferden blir mottatt eller forstått på. Slik sett kan aktørenes forståelse av

kommunikasjonssamhandlinger betraktes som en ressurs for elementer av det kulturbegrepsmessige systemet (cultural conceptual systems) av Bennardo og Kronenfeld (2011); og som medlemmer av en kultur anvender på en eller annen måte for å organisere sin verden. Den forskjellige atferden hos aktørene kan på den andre siden betraktes som en kulturell modell av handling (cultural model of action) som aktørene i en kultur tar i bruk i spesifikke og lignende situasjoner (Bennardo og Kornenfeld 2011: 88-89). Atferden til de ansatte kan her betraktes gjennom deres kroppsposisjonering og gester samt deres tonefall – som var rikelige i Hans-Petters tilfelle og knappe hos den første ansatte. Hos den første ansatte var tonefallet monotont⁶⁰, og kan dermed antyde en høyere sosial posisjon og kan innebære at den ansatte utøver en grad av makt basert på sin posisjon som offentlig ansatt - og som medlem av majoritetssamfunnet. Dette er muligens årsaken til at det er naturlig for Havzard å betrakte hennes atferd som maktutøvelse på lik linje med makten de offentlig ansatte i Irak som stort sett tilhører Baath-partiet og skiller seg fra resten av samfunnet utøver overfor brukerne, ”*kanskje hun opprinnelig er iraker*”.

Kommunikasjonskodene er grunnlaget for ulike forståelser av verden i forskjellige kulturer som bruker forskjellig semantikk. Dermed knyttes symbolene til objektene for å skape mening i kulturen som Havzard tilhører på en annen måte enn i den norske kulturen. Derfor blir budskapene som kommunikasjonssignalene er transformert til hos den ansatte, mottatt hos Havzard med forskjellige koder og det resulterer dermed i ubehagelige konsekvenser⁶¹. Dette er i overensstemmelse med Halls teori om LC- og HC-kulturer som henholdsvis de ansatte på NAV-kontoret og mine informanter tilhører. Det er de ansattes språkbruk (verbal og ikke-verbal) som gjør at Havzard enten oppfatter de ansatte som avvisende – dette innebærer konnotasjoner av det irakiske byråkratiske systemet og staten for han – eller som imøtekommende som Hans-Petter.

Kulturlæring

Jeg har ovenfor diskutert hvordan kultur er lært, og at sosiale aktører i et gitt samfunn erfarer kultur på forskjellige måter og derfor kan ha forskjellige oppfatninger av verden rundt seg. Da jeg intervjuet Hans-Petter, som tilhører majoritetssamfunnet fant jeg at han hadde omfattende kunnskaper om de forskjellige kulturgrupper som bruker NAV-kontoret, gjennom lang erfaring fra

⁶⁰ Jeg var ikke tilstede da det meste av samtalen mellom Havzard og den første ansatte fant sted. Imidlertid har jeg gjennom mine observasjoner i løpet av mitt feltarbeid lagt merke til at den første ansattes språk var generelt monotont, i linje med noen andre av de norske ansatte på NAV-kontoret.

⁶¹ Se D'Andrade og Romney (1964).

jobben i førstelinjetjeneste. Siden han har jobbet i flere år i Trygdeetaten før sammenslåing og etablering av NAV, har han utviklet en grad av kommunikative evner som skiller seg fra de fleste ansattes⁶². I Hans-Petters tilfelle og hos noen andre ansatte ble det i løpet av feltarbeidet tydelig for meg at de har rutinisert visse kommunikative evner ”som de oppfatter det som selvsagt”⁶³ (Qureshi 2009: 211). Ifølge mine observasjoner på NAV-kontoret, og særlig gjennom flere intervjuer som han gjennomførte i samtalerommet mens jeg var tilstede, kunne jeg enkelt observere at hans kommunikative ferdigheter – verbale og ikke-verbale – skiller han fra de fleste ansatte som jobbet ved skrankene. Da jeg intervjuet Hans-Petter seinere mente han at det var nødvendig å gjenta seg selv noen ganger, forklare mer og forsøke å være mer omfattende i de opplysningene han ga. Fordi noen av ”våre nye landsmenn” fortalte han, kjenner systemet og at noen av dem er vant til større grad av sosialisering og snakk enn det som er vanlig i den norske konteksten. Hans-Petter er bevisst på at enkelte aspekter ved hans kultur står i kontrast til kulturen hos brukerne. Qureshi fremhever betydningen av at de ansatte har en viss bevissthet om sine egne verdier (2009: 206). Noen av brukerne er også bevisste på sine kulturelle verdier og at disse er ulike fra det norske samfunnets verdier.

Safa midt i mellom

Imidlertid er det viktig å fremheve her at overlappingen mellom LC-kulturer og HC-kulturer ikke kun er begrenset til enkelte personer som har utviklet forskjellige kommunikative ferdigheter gjennom en lang karriere som i Hans-Petters tilfelle. Safa er Hans-Petters kollega, hun er en ung libanesisk kvinne som jobber som praktikant på NAV-kontoret. En av hennes hovedoppgaver mens jeg gjennomførte feltarbeidet var som kundevert i kundemottaket. Gjennom mine observasjoner fant jeg at det var flere arabisktalende brukere som smilte da de traff henne på kontoret og vekslet noen få ord med henne. I begynnelsen trodde jeg at hun hadde mange venner, men seinere fortalte Safa meg at de var arabiske brukere som har vært på kontoret flere ganger og som kaller henne for ”snill jente”. Jeg var nødt til å spørre hvorfor de oppfattet henne slik, ikke fordi jeg mente at hun ikke var snill. Hun smilte og sa: *”Jeg vet ikke, jeg gjør jo ikke noe mer spesielt annet enn de andre ansatte... Jeg tror at det er bare idéen om at de kan veksle noen få ord med en ansatt på NAV-kontoret... det er kanskje fordi jeg spør om hvordan de har det og viser bekymring over dem... jeg*

⁶² De fleste brukere som jeg intervjuet, og som har vært på NAV-kontoret flere ganger, kaller Hans-Petter og en annen ansatt snill mann, bra mann, og lignende.

⁶³ Qureshis diskusjon her gjaldt fordømmende stereotyper som noen yrkesutøvelser utvikler gjennom deres erfaringer med en viss gruppe minoriteter. Imidlertid, fant jeg hans argument like gyldig med hensyn til diskusjonen her og som klart nok går i motsatt retningen.

vet ikke, men det er koselig at de tenker sånn.”

Det som Safa fortalte er i overensstemmelse med mine observasjoner. For det første, hun bruker språket på en mer sosial måte enn det som er vanlig i en norsk byråkratisk sammenheng. Lund (2001) viser hvordan brukere i det peruanske byråkratiet som kjente noen i systemet fikk særskilt behandling mens andre måtte vente og noen ganger til slutt ble avvist på grunn av at det manglet dokumenter. Det er viktig å nevne her at de byråkratiske systemer i arabiske land fungerer mer eller mindre ifølge de samme mekanismene som det byråkratiske systemet i Peru⁶⁴. Dette klargjør to aspekter i forhold til denne gruppen brukere. For det første, brukerne her får den samme behandling i forhold til at de blir varmt tatt imot. Grunnen til dette er at både Safa og denne gruppen brukere er sosialisert i et samfunn som betrakter språket som et sosialt instrument (Cohen 1987: 31). For dem må man snakke med andre mennesker om mer enn business for å vise interesse, slik språkbruk betraktes som *doxisk* og kommer ”without saying because it comes without saying” (Bourdieu 1977:167) i kommunikasjonssamhandlinger mellom dem. I tillegg til språk som er betraktet som et sosialt instrument mellom de to partene setter denne kommunikasjonssamhandlingen de fire sentrale og ikke-verbale formidlede elementene av kommunikasjonsprosessen, nemlig ”aktelse, tillit, motivasjon og følelser” (Wadel 1999: 31) i verk og gjør at kommunikasjonen lykkes. For det andre, selv om disse personene får den samme, delvis utilsiktede⁶⁵, ”spesielle” mottakelse, får de ikke noen spesiell behandling slik som Lunds informanter. Her kroppslig-gjøres grenseoverlapping mellom HC-kulturer og LC-kulturer i Safas person. På den ene siden bruker hun språket med de arabisktalende brukerne på en sosial måte. På den andre siden forholder hun seg samtidig både til organisasjonenes regler og retningslinjer, og til LC-kulturens måte å utføre arbeidet på – hun er ikke Halls aktør som ”kan få ting gjort” (1989: 50) uansett regler.

Safa blir imidlertid betraktet som en ”snill jente” fordi hun tar imot folk med omhu, og ved å gjøre dette dekonstruerer hun skillet mellom seg selv og brukerne. Hun blir ikke betraktet som om hun tilhører en annen klasse eller representerer ”staten” som den første ansatte i Havzards tilfelle. I tillegg til Safa som er en offentlig ansatt, så har jeg også gjennom feltarbeidet funnet et mønster av kommunikative ferdigheter – verbale og ikke-verbale – som noen av mine informanter har, og som

⁶⁴ I ”Opprinnelsesland vs. Norge” side 23 nevnte jeg skillet mellom staten og befolkningen i Midtøsten, der de som tilhører den herskende elitens klasse eller klanen får privilegert sosial posisjon.

⁶⁵ Jeg går ut fra at en slik mottakelse er utilsiktede fordi språkbruk ligger i de sosiale aktørenes *doxiske* felt; betraktet slik, fører dette til at Safas oppgave som førstelinjeansatt som skal yte god service overfor brukerne, blir enklere å utføre. I tillegg til at Safa tenker bevisst at det er ”koselig” å ”hilse” på brukerne.

er i overensstemmelse med ferdighetene til de ansatte som tilhører majoritetssamfunnet i Norge. Det vil si at HC-/LC-, og PC-/MC-kultur-dikotomier ikke er fastsatt og variasjonene som innebærer at likhet kan befinne seg på tvers av etniske grenser⁶⁶.

Imidlertid, siden jeg skal fokusere mer på de forskjellige kommunikasjonsferdighetene som mine informanter og de ansatte på NAV-kontoret har, skal jeg fortsette til det tredje elementet som ofte fant sted i kommunikasjonssamhandlingene på NAV-kontoret, nemlig ydmykheten.

Ydmykhet

I løpet av feltarbeidet la jeg merke til at noen av brukere så ut som om de tryglet i sine møter med de ansatte på NAV-kontoret. Dette kunne jeg observere gjennom brukernes språk, både verbalt og ikke-verbalt. Denne gruppen brukere pleide å snakke med et lavere tonefall når de kom til skrankene, eller inne i samtalerommet. I tillegg pleide denne gruppen brukere å avspore fra møtets opprinnelige agenda for så å fokusere på sin dårlige sosiale eller økonomiske situasjon. I forhold til ikke-verbalt språk, ser ikke denne gruppen brukere på ansiktet til de ansatte, men stort sett på skrankene, papirene, gulvet og lignende. I tillegg til at kroppsstillingen blir litt mer introvertert enn normalt, og personen ser på en måte ekstra stresset eller trist ut. Det fantes ikke noen kjønnsforskjell siden både menn og kvinner gjorde det samme, men de hadde til felles at begge kjønn var personer med minoritetsbakgrunn. Men hva innebærer denne ydmykheten, og hvorfor tyr noen av mine informanter til ydmykhet? Jeg skal prøve å bevise hvordan ydmykhetens bruk kan betraktes som en motstandsmekanisme mot den ”dominerende kulturøkonomi” for at aktørene oppnår sine mål (Certeau 1984c: xiv).

Vi har ikke råd til mat...

En dag jeg kom på NAV-kontoret var det helt stille. Det var bare en dame som satt i en av de tre røde lenestolene helt innerst i venteværelset. Jeg gikk mot henne, introduserte meg selv og spurte om jeg kunne intervju henne. Hun var åpen og begynte å fortelle meg om saken sin. Hun heter Jasmine, 45 år gammel, kommer fra Irak, er gift og har fire barn. Hun er her i ærend av sin manns arbeidsavklaringspenger. Etter at vi hadde snakket sammen en stund, ba hun meg om å bli med inn i

⁶⁶ Dette er et viktig poeng som jeg skal elaborere over seinere i kapitlet under tittelen ”Kultur eller etnisitet?”.

samtalerommet for å oversette for henne i møtet. Femten minutter seinere kom en ansatt som heter Ståle og ba henne om å bli med inn i samtalerommet.

Vi kom inn i samtalerommet. Ståle, den ansatte, satte seg bak skrivebordet og spurte henne: *"hvordan kan jeg hjelpe?"*. Jasmine holdt hendene sine i fanget og gned hendene nervøst det meste av tiden. Hun så litt på Ståle og litt på meg, men hun så mest på pulten, med bøyd rygg og blikket ned mens hun snakket med svært lavt tonefall. Hun sa: *"Jeg får attføringspenger⁶⁷. Jeg og mannen min trenger det fordi vi ikke kan jobbe siden at vi er gamle men det er bare jeg som får betalt attføringspenger. Jeg må betale livsopphold fra de pengene som jeg får fra NAV, mat, klær og alt sammen inkludert husleie, skole og barnehage. Vi har fire barn, og vi har andre utgifter. Vi har veldig dårlig økonomi, vi har ikke råd til å kjøpe mat nesten. Fordi vi må betale husleie som forfaller i morgen"*. Da kunne jeg se at Ståle begynte å nikke fort på hodet, tydeligvis for å få henne til å komme til poenget, men hun bare fortsatte slik i over fem minutter *"... i tillegg så fikk vi plutselig en faktura fra barnehagen og vi må betale over ti tusen kroner på én gang. I morgen må vi også betale husleie på 13 200 kroner og vi har ikke nok penger til det."* Ståle rødmet og begynte å veksle blikket mellom oss to og på klokken sin. Måten Ståle så ut på fikk meg til å føle at han muligens trengte støtte for å få henne til å komme til poenget, men jeg forble taus. Så avbrøt han på en forsiktig måte, med lav stemme: *"Ja.. men hva kan JEG hjelpe deg med?"* Hun løftet høyre hånd opp foran ansiktet, med fingertuppene samlet sammen og rettet opp i et tegn for at han skulle vente litt. Ansiktet hennes så veldig stresset ut som om hun var i ferd med å begynne å gråte. Ståle rødmet litt fremdeles mens Jasmine så litt frustrert ut. Ståle sa: *"Snakker vi her om mannen din? Ikke om deg?"*. Hun sa: *"Nei, det er ikke jeg, det er mannen min som ikke blir betalt, men selv om jeg blir betalt så hjelper det ikke fordi det er ikke nok, du må hjelpe oss"*. *"Har du fullmakt fra mannen din?"* spurte han. *"Nei"* svarte Jasmine. *"Jeg kan dessverre ikke gi noen informasjon om saken til deg om du ikke har fullmakt"* sa han. Så begynte hun å gjenta historien om utgifter og hvor dårlig situasjonen var. Til slutt, og etter å ha brukt et kvarter på å fortelle om familiens dårlige økonomiske situasjon, fikk hun altså ikke lov til å følge saken siden hun ikke hadde fullmakt fra mannen sin. Hun var skuffet og fortalte meg seinere at hun skulle komme tilbake med mannen sin dersom han kunne klare det siden han var syk og lå hjemme.

⁶⁷ "Attføringspenger" som uttrykk hadde ikke vært i bruk i NAV på over et år da jeg var på feltarbeidet. NAV-brukere som hadde vedtak om attføringspenger, rehabiliteringspenger eller tidsbegrenset uførestønad som varte lenger enn 28. februar 2010, ville vedtaket deres fra 1. mars 2010 være overført til arbeidsavklaringspenger med overgangsregler. (www.nav.no)

En uke seinere da Jasmine kom tilbake til NAV-kontoret med mannen sin, viste det seg at han hadde fått et brev fra NAV-kontoret som sier at han ikke kan få utbetalt stønaden sin siden han ikke har levert meldekort hver 14. dag⁶⁸. Det viste seg i samtale med en av de ansatte, hvor jeg var med for å oversette i et seinere møte, at Jasmine og mannen hennes var seg bevisst det faktum at de ikke leverte meldekortet. Imidlertid valgte Jasmine uken før å se bort fra det faktum at mannen hennes ikke leverte meldekort. Istedenfor å begynne å sende meldekortet på nytt slik at utbetalingen skulle gjenopptas, gjorde hun noe som hun tydeligvis kunne ha gjort i det byråkratiske systemet hun var sosialisert inn i Irak, nemlig å ty til den ansatte slik at mannen hennes kunne få betalt uansett reglene.

Byråkratisk og sosial habitus

Det er viktig å poengtere at kroppsspråket og tonefallet til Jasmine mens hun snakket med Ståle var svært forskjellig fra da vi var sammen og snakket ute i venteområdet. Før vi kom inn i samtalerommet snakket hun på det som jeg vil kalle for en vanlig avslappet måte; hun snakket mens hun bladde i et blad, smilte noen ganger eller krysset beina. Tonefallet og kroppsspråket hennes i samtalerommet sto derfor i kontrast til kroppsspråket og tonefallet til de fleste brukere som jeg var med seinere inn i samtalerommet, uansett bakgrunn. Dette kan skyldes flere faktorer, med henvisning til diskusjonen, etterpåklokskap i lys av Jasmines – og for den saks skyld, Havzards og Faisals – oppførsel og utsagn kan forklares gjennom undersøkelse av slik atferd ved å anvende to utfyllende teoretiske referanserammer fra både Halls HC-kultur, og Bourdieus habitus. Ifølge Halls (1989) HL-kulturbegrep overstiger tjenesteutøvernes autoritet regelverket. Dermed lønner det seg for Jasmine å ty til ydmykhetsbruk for å vinne tilslutning hos Ståle. Hun har gjennom sin sosialisering i det byråkratiske systemet i Irak lært at en slik atferd kan hjelpe henne til å få det hun krever fra byråkratiet. Sånn sett kan slik atferd ses som et produkt av maktutøvelsen som hun hadde opplevd under det byråkratiske systemet i Irak. Denne fortidige maktutøvelsen har blitt kroppsliggjort hos Jasmine. Ifølge Bourdieu, er habitus ”legemliggjort historie, internalisert som annen egenskap og dermed glemt som historie”⁶⁹ (Bourdieu 1990: 56). Imidlertid, og ifølge Bourdieu, skyldes de sosiale aktørenes praksiser deres habitus, men de er ikke unike fordi habitus ”er det som gjør det mulig å produsere et grenseløst antall praksiser som er relativt

⁶⁸ Utbetalingen av arbeidsavklaringspenger er grunnlagt opplysninger man sender i meldekortet. Svikter man å fylle ut riktig opplysninger eller ikke sender meldekortet, stanses betalingen. Se: *Arbeidsavklaringspenger/Meldekort – arbeidsavklaringspenger* på: (www.nav.no).

⁶⁹ Min oversettelse.

uforutsigelige”⁷⁰ (1990: 55). Det vil ifølge Bourdieu si at slike praksiser eller atferdsmønstre er objektivt regulert av aktørene som på forhånd antar den objektive fremtiden til en viss hendelse (Bourdieu 1990: 56). Møtet mellom Jasmine og meg – som er både utenlandsk og araber som henne – er ikke byråkratisk særpreget, mens møtet med den ansatte er rent byråkratisk og er avgjørende i forhold til hennes sak, derav kontrasten i hennes atferd.

Høy kontekst og lav kontekst kulturer

I HC-kulturer sitter makten i byråkratiet i lederens person (Hall 1989). For at brukerne i en organisasjon skal få ærendene sine gjort, må de finne veien i systemet gjennom noen de kjenner i organisasjonen eller som de har et forhold til. Hall nevner et empirisk eksempel om en ansatt i en fransk bedrift som ble styrt av en amerikansk leder – han definerer den franske kulturen som delvis HC-kultur (1989: 65-66). For at den franske salgsrepresentanten skulle kunne selge sine produkter måtte han bygge opp relasjoner til nøkkelpersoner i bedriftene han skulle selge til. Da den amerikanske lederen tok over styret var han frustrert og skjønnte ikke hvorfor salgsrepresentanten brukte så lang tid på å gjennomføre transaksjoner. I lederens amerikanske LC-kultur er dette uforståelig. I NAV-kontorets kontekst kjente ikke Jasmine noen av de ansatte, samt at hun kommer fra en ulykkelig sosial klasse. Derfor tyr hun til ydmykhet foran den ansatte for å skape et slags forhold til han og finne en utvei på hennes situasjon. Ifølge henne kan hun, dersom hun etablerer et forhold til den ansatte, oppnå det hun ønsker, til og med dersom hun ikke følger reglene⁷¹. I HC-kulturer kan nøkkelansatte i organisasjonene bøye reglene dersom dette er nødvendig, de er mennesker som ”kan få ting gjort”⁷² (Hall 1989: 50), og dermed kan lover og regler underlegges saksbehandler som kan anvende lovene etter eget ønske, som forslag som kan følges, bøyes, tas i bruk eller overses (Cunningham og Sarayrah 1993: 10). Imidlertid kommer den ansatte fra den norske LC-kulturen, hvor lover utgjør en av de viktigste institusjonene i samfunnet (Hall 1989: 67). I tillegg til dette, er et av de viktigste elementene i velferdssystemets politikk universalismen⁷³ der alle brukere har rett til lik behandling.

⁷⁰ Min oversettelse.

⁷¹ Ydmykhetsteknikken er utbredt i Midtøsten, både ifølge mine egne erfaringer og ifølge Cunningham og Sarayrah (1993), og er ikke begrenset til Irak. Denne oppførselen blir en slags utvei for de mindre lykkelige som ikke kjenner noen i systemet som kan hjelpe dem.

⁷² Min oversettelse.

⁷³ Se ”NAV” side 20.

Wasta

I lys av Halls teori om byråkratiet i HC-kulturer kan Jasmynes ydmykhet forklares ved å benytte begrepet *wasta*. Wasta er et utbredt fenomen i Midtøsten og betyr: ”The middle, and is associated with the verb atawassat, [... and ...] refers to both the act and the person who mediates or intercedes. [...]. The wasta seeks to achieve that which is assumed to be otherwise unattainable by the supplicant” (Cunningham og Sarayrah 1993: 1). I tillegg til den kulturelle forskjellen som kan forklares ved anvendelse av Halls teori, slik jeg har nevnt ovenfor, så er det i Irak Baath-partiet som har kontroll over statsapparatet. Skal man oppnå sine rettigheter eller klatre oppover det sosioøkonomiske hierarkiet der, må man ha visse nære forhold til offentlige tjenesteutøvere. Oppnåelse av rettigheter i Irak, og for den saks skyld i Midtøsten generelt, skjer gjennom wasta, noe som bidrar til å produsere sosiale aktører med en lavere ”selvfølelse”⁷⁴ (Cunningham og Sarayrah 1993: 3, 191), og som resultat tyr aktørene til ydmykhet for å utføre sine transaksjoner. Dette er tilfellet med Jasmine, og med flere andre brukere som i Norge fremdeles tyr til den samme teknikken. Det har muligens blitt internalisert i deres forståelse av byråkratiet og statssystemet, og de gjør det for å gjennomføre sakene sine på NAV-kontoret. Igjen, dette forklarer i stor grad kontrasten mellom Jasmynes atferd da vi snakket sammen i venteværelset og hennes atferd da hun snakket med Ståle i samtalerommet.

Cunningham og Sarayrah (1993) gir en omstendelig analyse av begrepet wasta og dens bruk, samt dens kort- og langsiktige implikasjoner i forhold til samfunnet og statssystemet i Midtøsten. I en av deres mange empiriske hendelser nevner de en hendelse om bruk av wasta der ydmykhet var et fremstående element. Ahmad, en av Cunningham og Sarayrahs informanter, ble ferdig med høyskoleutdannelse i Jordan, og var på jakt etter jobb. Etter at Ahmad ble ferdig med eksamenen holdt familien en stor fest og inviterte slektninger og bekjente som var funksjonærer i det offentlige slik at familien kunne komme i kontakt med dem for å skaffe Ahmad en jobb. Forsøket lyktes ikke og Ahmad fikk ikke jobb. Da forsøkte Ahmads far seg med en ny løsning. Han dro på besøk til en slektning som hadde hatt en høy offentlig stilling, og forklarte han *hvilken dårlig økonomisk situasjon* familien var i og hvor viktig det var at Ahmad fikk en jobb. Da fikk faren en positiv tilbakemelding og slektningen lovet å finne en håndverkerjobb til Ahmad hos bekjente som var bedriftseiere. Men familien ville at Ahmad skulle få en kontorjobb i det offentlige og takket derfor nei. Etter to år uten jobb måtte faren trygle til alle slektninger og bekjente som var funksjonærer, da

⁷⁴ Min oversettelse.

fikk Ahmad en jobb⁷⁵. Cunningham og Sarayrah forteller seinere hvordan Ahmad på lik linje med andre som er på jakt etter jobb i det offentlige prøver å utnytte systemet mest mulig. Dette skyldes deres oppfatning av at når de har en stilling i det offentlige må de utnytte denne maksimalt før de mister stillingen til noen andre (Cunningham og Sarayrah 1993: 99-105).

Denne hendelsen reflekter to viktige aspekter med hensyn til ydmykheten som noen av minoritetsbrukerne tyr til som brukere av NAV. For det første, viser dette den store betydningen av bruk av ydmykhet i det offentlige for at man skal oppnå sine mål. Jasmine kjente ingen i systemet, og derfor prøvde hun å vise frem en vesentlig del ydmykhet mot den ansatte gjennom sitt verbale språk, ved at hun prøvde å fortelle hvilken dårlig økonomisk situasjon familien var i og gjentok dette poenget flere ganger. Hun tydde også til ikke-verbalt språk, som var tydelig i hennes kroppslige gester, måten hun satt på, beveget hendene sine på, ansiktsuttrykket og måten hun så på den ansatte – og på meg. For å få noe gjort må man ha wasta, og dermed bør man vise en betydelig grad av ydmykhet dersom man ikke kjenner noen i systemet. Grunnen til dette er at de som er i en sosioøkonomisk eller politisk posisjon som gjør dem i stand til å hjelpe har en viss makt i det byråkratiske systemet som tillater dem å bøye reglene dersom dette er nødvendig, uansett årsak (Cunningham og Sarayrah 1993: 10; Hall 1989: 50).

Det andre aspektet er mine informanters forhold til staten. Benyttelse av wasta viser det store skillet mellom staten og folket. Som nevnt ovenfor, når ansatte kommer i høye stillinger begynner de å utnytte systemet, dette viser to ting. For det første kan de ansatte, siden de har blitt en del av systemet, utnytte sin posisjon og makt ved å gjennomføre visse handlinger basert på egeninteresser samt imøtekomme interessene til deres sosiale nettverk. For det andre viser dette skillet mellom stat og befolkning i Midtøsten som område. Staten er ikke en del av samfunnet, den er et fremmed maktapparat som må utnyttes om mulig. For så lenge man er utenfor systemet vil staten ikke hjelpe folket i samfunnet når disse er i en vanskelig situasjon. Kapittel 4 vil fokusere mer på dette poenget.

Kultur og kommunikasjon

I NAV-konteksten avsluttes slike møter, der ydmykhet blir anvendt, med at brukerne ikke får det som de vil. Dermed blir de ansatte på NAV-kontoret likestilt med de ansatte i de byråkratiske

⁷⁵ Cunningham og Sarayrah fokuserte på bruk av wasta i dette eksempel som i andre eksempler, for å elaborere om implikasjonene, konsekvensene og maktbruk og utøvelse som wasta-bruk kan innebære.

systemer der mine informanter kommer fra og er dermed representanter for statens makt mot de svakeste i samfunnet, de som ikke har tilgang til ressursene. Gjennom slike kommunikasjonssamhandlinger blir oppfattelsen av staten som fremmed strukturert og omstrukturert hos mine informanter, og bygger på deres tidligere oppfatninger om staten og statssystemet i de landene de kommer fra.

Dette skillet er ikke begrenset til det ideologiske nivået hos mine informanter, men som det tydelig fremgår av Jasmines tilfelle, er skillet også blitt rutinisert hos dem gjennom deres tidligere sosialisering i de byråkratiske systemene i de landene de kommer fra. Skillet mellom stat og befolkning hos denne gruppe brukere av NAV-kontoret kan derfor spores gjennom bruk av verbalt og ikke-verbalt språk i slike kommunikasjonssamhandlinger. Imidlertid har de ansatte som tilhører majoritetssamfunnet en annen oppfatning av slike kommunikasjonssamhandlinger. Da jeg seinere intervjuet noen av de ansatte, viste det seg at de oppfatter slik atferd som vanskelig i kommunikasjonssamhandlinger med noen brukere med minoritetsbakgrunn. Imidlertid var kommunikasjonssvanskelighetene ifølge de fleste ansatte oftest representert ved mangel på gode språkferdigheter hos denne gruppen brukere. De fleste av de ansatte som jeg intervjuet nevnte vanskeligheten av å kommunisere med minoritetspersonene når det gjelder gjentagelse av det som blir sagt⁷⁶. Ingen av de ansatte som jeg intervjuet la imidlertid skylden på slik oppførsel på brukernes kulturbakgrunn. Gjentagelsen kan være grunnet i selve ydmykhetens. Dette er klart i Jasmines fortelling idet hun gjentok de samme opplysningene flere ganger hvor hun prøvde å fremheve sin prekære situasjon før Ståle var nødt til å avbryte henne. Dette kan imidlertid skyldes at språkbruk i kommunikasjonssamhandlinger basert på to forskjellige kulturelle referanserammer som mine informanter og de ansatte anvender. Dette siden sosiale aktører gjennom språk reflekterer ”different mental images of similar state of affairs” (Krauss og Chiu 1998: 51), noe som tyder på kulturforskjeller gjennom de forskjellige meningssystemene som aktørene bruker.

Språk og kommunikasjon

En forklaring på denne kommunikasjonssamhandlingen kan knyttes til struktur- og vokabular-dimensjoner som utgjør språket hos Bernstein (1966: 28), og som kan betraktes som tilsvarende til henholdsvis den syntaktiske og semantiske dimensjonen i kommunikasjonsteori (Smith 1966c,

⁷⁶ Zaharna spesifiserer fem motsatte egenskaper mellom arabisk og engelsk, der den første er “gjentagelse versus enkelhet”(1995: 248).

Lounsbury 1966). Språk, definert slik, er forskjellig fra tale "speech", som er sosialt definert og følger de alminnelige sosiale relasjonene. Hvilket vokabular og hvilken grammatisk struktur de sosiale aktørene bruker i sine kommunikasjonsmøter er basert på talen. Forholdet mellom disse elementene utgjør ifølge Bernstein to typer koder: elaborerte og begrensede. Det er de forskjellige sosiale relasjoner i et samfunn som utgjør disse kodene. De begrensede koder er mest relevante til diskusjonen her, siden disse kan deles i to nivåer, et verbalt og et ekstraverbalt (ikke-verbalt) (Bernstein 1966: 428). I verbale og ekstraverbale begrensede koder utgjør de sosiale relasjonene i et samfunn et fremtredende aspekt, fordi begrensede koder:

"reinforce the form of the social relation by restricting the verbal signaling differences [... there...] the speech is played out against a backdrop of assumptions common to the speakers, against a set of closely shared interests and identifications, against a system of shared expectations" (Bernstein 1966: 433-436).

Det som er felles for et aggregat av mine informanter i tillegg til verbal og ikke-verbal språkbruk, er deres forståelse og bruk av tid, samt deres forståelse av atferden til offentlig ansatte, det byråkratiske systemet og staten.

Kultur eller etnisitet?

Differansen mellom mine informanters reaksjoner og forståelser som kom til uttrykk i disse kommunikasjonssamhandlingene tyder imidlertid på at deres bruk av tid, språk og ydmykhet ikke er fastsatt. Det vil si at kulturen ikke er jevnt fordelt mellom dem, og den er heller ikke statisk. Den er i stadig bevegelse og er ulikt fordelt mellom mine informanter i forhold til deres sosiale posisjonering i samfunnet. De ovennevnte kommunikasjonssamhandlingene beviser hvordan kultur kan være både et aspekt av en interaksjon og en mening-kontekst av den samme interaksjonen (Eriksen 1991: 127). Derfor er det viktig å påpeke at disse kulturaspektene, foranderlige som de er, ikke er begrenset til etniske grenselinjer. Informantene mine kommer fra forskjellig etnisk bakgrunn – noen av mine informanter var arabere, kurdere, afghanere og somaliere – fra Midtøsten, som er alminnelig kjent for å ha en kompleks etnisk religiøs struktur. Imidlertid klargjør dette at kulturen ikke bare kan deles forskjellig innen et statssystem, samfunn eller etnisk gruppe. Kultur kan være spredt over deler av andre samfunn og etniske grupper, fordi etniske distinksjoner eksisterer til tross for felles kulturelle aspekter mellom gruppemedlemmene (Eriksen 1991: 129).

Avslutning

I dette kapitlet har jeg vist at de forskjellige kulturelle referanserammer som mine informanter og de ansatte på NAV-kontoret bruker i kommunikasjonssamhandlinger spiller en betydelig rolle i mine informanternes forståelse og misforståelse av det norske byråkratiet. Dette har jeg vist gjennom anvendelse av tre elementer som spiller sammen i slike kommunikasjonsmøter, nemlig språk (verbalt og ikke-verbalt), tid og ydmykhet. Ettersom språk og tid er lært gjennom sosialisering i forskjellige samfunn, er ydmykhet et element mine informanter har lært seg gjennom en sosialiseringssprosess i de byråkratiske systemer i sine opprinnelsesland for å oppnå sine mål.

Slike møter med byråkratiet bidrar til å skape, omskape og vedlikeholde mine informanternes oppfattelse av staten og statens organisasjoner som lukket, fremmed og ekskluderende. Etter å ha etablert dette, vil jeg i neste kapittel forsøke å vise hvordan mine informanternes forståelse av staten påvirker deres forståelse av det norske samfunnet, den norske staten og bruk av det norske velferdssystemet.

4: Staten

Betydningen av staten, statens makt og dens forhold til samfunnet og til innvandrere har vært dominerende i diskursen og holdningene hos mine informanter. Mine informanter er muslimer, de har ikke faste jobber, to av dem er arbeidsledige, og de andre to var arbeidsledige før de gikk på kvalifiseringstiltakene i regi av den norske staten, gjennom NAV. Her skal jeg fokusere hovedsakelig på disse informantene og deres erfaringer fra NAV-kontoret. Informantenes forståelse av staten har utviklet seg gjennom to faser. Den første er deres forståelse av staten som de har tilegnet seg gjennom sine subjektive erfaringer med disse statssystemene før de kom til Norge⁷⁷, dette skal jeg utarbeide senere i kapitlet. Den andre fasen er forståelsen av staten og av velferdssystemet som de har tilegnet seg gjennom sine erfaringer med NAV som i sin tur påvirker deres samhandling med velferdssystemet. Denne forståelse av staten er også muligens utformet gjennom informantenes opplevelser med andre offentlige virksomheter, som for eksempel i møte med helsevesenet, noe jeg skal vise til seinere i kapitlet.

Forståelse av staten

Dette kapitlet skal ta for seg informantenes syn på staten i forhold til velferdssystemet, og som empirisk sett representerer fire forskjellige kategorier:

- 1-Staten og majoritetssamfunnet i Norge komplimenterer hverandre og ligger i separate sfærer; innvandrere er akseptert men atskilt fra majoritetssamfunnet og staten.
- 2-Staten og samfunnet er komplimenterende for hverandre, men innvandrere er ikke inkludert verken i statssystemet eller i samfunnet.
- 3-Den norske staten og det norske samfunnet er inkluderende innad for den etnisk norske befolkningen, og samtidig ekskluderende utad for innvandrere.
- 4-Staten er legemliggjort ved lederen, mens hele samfunnet under ett er atskilt fra staten og ligger under lederens nåde.

Disse kategorier skal jeg spesifisere i fortellingene til informantene mine som er henholdsvis: Abu Dani, Um Dani, Alan og Souma. At jeg og informantene mine deler mer eller mindre samme kultur, har vært en fordel for meg for å utføre diskursanalysen nedenfor (Neuman: 2001). Jeg har allerede i

⁷⁷ Se "Opprinnelsesland vs. Norge" side 23.

kapittel 2 beskrevet informantene mine, deres bakgrunn samt vist et glimt av deres hverdagsliv som jeg fikk tilgang til i løpet av feltarbeidsperioden. Her skal jeg fokusere på deres verdenssyn og mer spesifikt deres forståelse av staten. Derfor skal jeg forsøke å spesifisere forskjellige kategorier i forhold til staten i Norge og følgelig til velferdssystemet som jeg har funnet mest fremtredende. For å oppnå en viss sannferdighet i slik klassifisering har jeg benyttet livshistoriene til informantene mine før de kom til Norge. De ovennevnte kategorier kan være interessante siden de kan være gjenkjennelig i andre situasjoner og når det gjelder andre minoritetsgrupper (Stewart 1998c) som befinner seg i andre kontekster enn velferdskonteksten og andre steder i Norge. Disse kategoriene skal jeg spesifisere gjennom informantenes forståelse av staten i NAV-konteksten, og i forhold til deres diskurs. Det er imidlertid nødvendig å først se litt på forskjellen mellom de politiske systemer og forholdet mellom staten og befolkningen i de landene informantene mine kommer fra på den ene siden, og i Norge på den andre siden.

Prinsestater vs. Norge

Statene som informantene mine kommer fra kan kalles nettverkstater, og kan settes mot velferdsstaten, som den norske staten er et eksempel på (Veiden og Burkeland 1999: 140). I Foucaults diskusjon av staten i *Governmentality*, sammenligner han den machiavellistiske prinsestaten med andre teorier og modeller av stater som oppstod i reaksjon til denne i det nittende århundre (1991). Prinsestaten vedlikeholdes ved bruk av makt og fokuserer på prinsens person og suverenitet over statens territorium, hvor befolkningen ikke er viktig substans (Foucault 1991 :133-135). Den andre typen stat som Foucault nevner er den som oppsto som reaksjon mot den machiavellistiske prinsen og som er en forestilling hos Guillaume de La Perriers hvor ”regjeringen er den rette disposisjonen av ting, ordnet for å føre til en høvelig slutt”⁷⁸ (Perrière i Foucault 1991: 135). Her er det ikke lederen eller statens voldsbruk som hersker – noe som er tilfelle i landene der mine informanter kommer fra – men statens klokkhet trenger inn for å gjøre ting bedre for befolkningen. Comas (1996) diskuterte i sin kjønnsstudie i by- og landområder i Spania, forskjellige produksjonssystemer. Hun viser betydningen av slektskapsrelasjoner ved at disse sørger for å gi støtte og omsorg til andre familiemedlemmer. Derfor er det bare slektskaps- og sosiale relasjoner som holder samfunnet sammen og fører til re-produksjonen av samfunnet og sosiale grupper. I velferdsstater tar imidlertid velferdsinstitusjonene rollen til familien og slektskap for å forsyne samfunnets medlemmer med omsorg og hjelp. Statens system ligner her på familiens system. Staten

⁷⁸ Min oversettelse.

tar med andre ord i dette tilfellet, og i kontrast til prinsestaten, for seg ”velferden til befolkningen, forbedringen av dens tilstand, økning av dens formue [...]”⁷⁹ (Foucault 1991: 14). Denne type stat leder konsentrasjonen av statens og prinsens suverenitet over til politisk økonomi der befolkningen er den viktigste (Foucault 1991: 141). Den norske staten har derfor en politisk økonomi som kan betraktes som det motsatte av økonomien i landene mine informanter kommer fra.

Jeg har allerede diskutert noen vesentlige prinsipper i det norske velferdssystemet i kapittel 2 som det er viktig å være oppmerksom på for å belyse forskjellene i forståelsen av staten. Her ønsker jeg først å si noe om forholdet mellom økonomi og stat for å peke på forskjellen som eksisterer mellom landene der informantene mine kommer fra på den ene siden, og Norge på den andre siden.

Statsøkonomi vs. politisk økonomi

Kontrasten i de økonomiske systemene mellom de fleste arabiske landene og Norge er stor. Den både reflekterer og reflekteres i forskjellen på befolkningens forståelse og fortolkning av byråkratiet, velferdssystemet og staten. Informantene mine kommer fra en del av verden der staten kontrollerer både økonomi og samfunn. I Norge er situasjonen annerledes da staten ikke kontrollerer økonomien for sin egen interesse, men for samfunnets interesse.

Velferdssystemet i Midtøsten

Velferden i Islam

Velferd er ikke et nytt begrep for mine informanter som kommer fra den muslimske verden. Velferden innehar en vesentlig rolle i islam, hvor *zakat* (almisser)⁸⁰ er betraktet som ”velferdsskatt” (Ayoub i Lundblad 2011: 18). *Zakat* i den islamske sivilisasjonen utgjør en moderne skatt som staten krever inn fra befolkningen for å vedlikeholde samfunnets interesser (Qutb 1978), og er for eksempel fremdeles en del av det offentlige beskatningssystemet i Pakistan (Lundblad 2011: 13). Statene i Midtøsten som er fokus i denne studien er imidlertid ikke muslimske stater *per se*. Hva slags velferdssystem kan fungere i disse statene?

⁷⁹ Min oversettelse.

⁸⁰ *Zakat* er den tredje av de fem pilarene i Islam (Qutb 1978; Lundblad 2011).

Velferden i de moderne arabiske stater

I de moderne statssystemene i Midtøsten er det et strukturelt problem når det gjelder bygging av velferdssystemer⁸¹. I noen tilfeller hindrer skjulte klasseinteresser framskrittet til det økonomiske systemet, og dermed oppbygging av et velferdssystem – som for eksempel i Egypt. I andre tilfeller er maktutøvelse fra staten med dens støttespillere mot befolkningen tydelig – som for eksempel i Irak og Syria. I begge tilfeller er befolkningen mottakere av det som staten ”gir” dem. President Nasser i Egypt forsøkte på 60-tallet å oppnå en viss grad av økonomisk stabilitet og velferd for befolkningen som skulle garantere framskritt for samfunnet. Hans forsøk lyktes imidlertid ikke på grunn av flere strukturelle faktorer i statens politikk og samfunnet forøvrig. Asad og Owen (1983) sier dette blant annet skyldes at den økonomiske utviklingen var ledet av staten og at eliten i samfunnet påvirker statens politikk. At det ikke lyktes å utvikle økonomien var ikke en tilsiktet konsekvens av statens politikk som gav visse sosiale klasser privilegier over andre, men fordi økonomisk utvikling krever flere faktorer, slik som internasjonalt samarbeid – handelsvilkår og lignende – samt lokalt velfungerende private og offentlige institusjoner som kan utføre en slik prosess (Asad og Owen 1983: 70). Her kommer eliten, som på bakgrunn av deres privilegerte økonomiske posisjon har stor makt over den økonomiske sektor. Derfor påvirker de statens politikk slik at denne ivaretar deres interesser og ikke landets eller befolkningens interesser.

Andre arabiske land som lyktes med å oppnå en viss grad av velferd er oljerike land som Irak, Libya, Kuwait, Saudi-Arabia og andre arabiske Gulfstater (Asad og Owen 1983). Velferdssystemet var beskjedent og representert stort sett i de statskontrollerte sektorene utdanning og helse, bortsett fra i Kuwait som hadde en høyere grad av velferd og var et eksempel for de andre arabiske oljerike landene (Asad og Owen 1983: 11-12). Velferdssystemet i Kuwait inkluderte både kuwaitiske og utenlandske statsborgere som arbeidet i landet. Imidlertid var inkluderingen i velferdssystemet begrenset til bare utdanning og helse når det gjaldt de utenlandske arbeiderne (Farah et al. 1983: 88-49). De kom stort sett fra andre arabiske land, hvorav palestinere utgjorde den største delen med 20,5 pst. i 1975 (1983: 43). De fleste arabiske arbeidere i Kuwait kommer fra et statssystem som ikke har velferdsordninger, til et land med velferdsordninger, hvor de har begrenset tilgang på grunn av restriksjoner innført av vertsstatene (Farah 1983). For disse aktørene har staten alltid hatt kontroll over dem. De er simpelthen mottakere av det som staten bestemmer, og har ingen rolle i beslutningstakingen i disse landene når det gjelder statens politikk.

⁸¹ Denne diskusjonen er basert på eksempler fra 70-tallet. Disse eksempler er likevel av stor interesse til diskusjonen siden alle mine informanter ble påvirket av slike statssystemer.

I slike systemer med en viss grad av gode velferdsordninger møter velferdssystemene vesentlige utfordringer. Disse statenes forhold til velferdssystemet er påvirket av deres politiske og sosiale strukturer, noe som fører til sosial differensiering mellom klassene i samfunnet. Denne differensiering mellom klassene gjør at statene ikke er egnet til å innføre beskatningssystemer som kan støtte økonomien, siden slike systemer krever mye fra de høyere klasser – som er de viktigste støttespillerne til de politiske systemene (Asad og Owen 1983: 11), som i Kuwaits og Nassers Egypts tilfelle.

I andre land i Midtøsten enn Kuwait og Egypt, er skillet mellom staten og folket større. Skillet er støttet og representert av eliten. I Irak var for eksempel disse ordningene påvirket av småborgerklassens interesse, selv om staten ville oppnå et visst økonomisk fremskritt og allerede har skapt noen velferdsordninger. Irak og Syria representerer to slike varianter under Baath-regimet⁸². I Syria, hvor majoriteten er sunnimuslimer, er Baath-regimet helt fram til i dag kontrollert av, og virker for, interessen til en sjia-minoritet, mens i Irak er en sjia-majoritet kontrollert av en sunni-minoritet (van Dam 1983: 74-75). For å forbedre økonomien satte Baath-regimet i Irak seg mot nasjonalisering av den private sektoren på 1960-tallet, noe som ble fulgt av nye private virksomheter som tok over økonomien på 1970-tallet. Disse nye bedriftene ble bevilget økonomiske lettelser for å oppnå økonomisk styrke. Det som særtegnede disse bedriftene var imidlertid at de var styrt av familier som kom fra Tikrit, hjemtraktene til Saddam Hussein og Baath-regimet (Owen 1992: 150-153).

Velferd i Midtøsten og i Norge

I Midtøsten er økonomien *av* staten og *for* staten, mens den største delen av befolkningens velferd er tillagt sivile og muslimske organisasjoner som er avhengige av staten, men som ligger under streng kontroll av de diktatoriske regimer (Lundblad 2011:142). Slike velferdssystemer som befinner seg i Midtøsten, beskjedne som de er, kan i en begrenset grad sammenlignes med det som kalles ”the third sector”⁸³ i en nordamerikansk kontekst – bortsett fra avstanden mellom staten og befolkningen, samt statens undertrykkelse av befolkningen. I denne økonomiske modellen, hvor et tredje sektor-begrep eksisterer, finnes det en dikotomi mellom to sfærer: staten og økonomien i en

⁸² Dette gjelder ikke Irak etter krigen i 2003.

⁸³ Esping-Andersen (2000:35 i Lundblad 2011: 141) har foreslått en ”third-sector” i de vestlige velferdsordninger og som består av ”voluntary, or non-profit, welfare deliver”; sådan har samme karakteristikk som velferdsordninger utført av muslimske organisasjoner.

sfære, mens den tredje sektoren er separat i den andre sfæren. Den tredje sektoren handler om NGO-er og nestekjærlighetsinstitusjoner med null overskudd (Alexander 2010: 213-214; Evers 2010: 175) og dette resulterer i fri markedsøkonomi. I sterk kontrast til denne modellen kommer Polanyi-prinsippet om økonomi som en integrert del av samfunnet (Polanyi 1944c; Laville 2010: 77-79; Hann 2010:188). I et slikt økonomisk system, hvor overskudd ikke er målet, er det viktig å benytte Mauss sitt begrep om *gaven* (Laville 2010: 78) for å utarbeide den graden av samspill som er nødvendig for å opprettholde et slikt system.

Gaven innebærer ifølge Marcel Mauss en serie plikter, og er basert på plikten til å gi, motta og gi tilbake for å skape ”bånd mellom mennesker ... fra atskilte grupper” i samfunnet (Mauss 1995: 53-29). Velferdssystemet er avhengig av samfunnets plikt til å opprettholde og vedlikeholde samfunnet. Alain Caillés diskusjon om non-utilitarisme versus anti-utilitarisme i hans studie om *gaven* og dens viktighet i den moderne økonomien er relevant her (2010: 180). Non-utilitarisme går ut på at aktørene kan *få*, men har ingen skyldig kreditt i forhold til ressursene – ”rent gratis og absolutt ubetinget”⁸⁴ (Caillé 2010: 182). Velferdssystemet fungerer derfor på en anti-utilitaristisk innstilling, som ifølge Caillé ligner mer på Mauss sin teori om *gaven*. Brukerne som er i nød har tilgang til velferdsgodene, og i lys av Mauss’ teori er dette basert på egeninteresse, men det må også være basert på resiprositet:

”arbeideren har gitt sitt liv og sitt arbeid på den ene side til fellesskapet, og på den annen side til arbeidsgiveren; skjønt han også selv må bidra til egen velferd, er de som har nytt godt av hans tjenester ikke frikjøpt vis-a-vis han i og med utbetalingen av lønn. Samfunnet – representert ved staten – og arbeidsgiveren skylder han en viss trygghet i tilværelsen, mot arbeidsløshet, mot sykdom, mot alderom og død, selv om han også selv forutsettes å bidra til denne tryggheten” (Mauss 1995: 194)

Velferdssystemet kan sammenlignes med Kula-sirkelen⁸⁵ hos Trobrianderne hvor resiprositeten er vesentlig for at systemet skal overleve (Malinowski 1922). Den som beholder Kula-objekter oppnår en viss prestisje som kan betraktes som symbolsk kapital i Bourdieus forstand, denne kan ses på lik linje med de forskjellige stønader som brukerne får fra NAV og som kan betraktes som økonomisk

⁸⁴ Min oversettelse.

⁸⁵ Interesse i Kula sirkel her er begrenset til dens rolle i å tilegne aktørene en bedre sosial posisjon i det sosiale hierarkiet, i tillegg til resiprositetsprinsippet som kontrollerer det. Alt annet av sosial differensiering som genereres når de beste Kula objekter er eid av Chiefen er irrelevant til diskusjonen i denne oppgaven.

kapital (Bourdieu 1996: 56-57). Gjennom disse kapitalene utfører aktørene i begge samfunn et slags løft opp i det sosiale hierarkiet. I den moderne konteksten av velferdssystemet i Norge, oversettes dette ved at de svake i samfunnet får betydelig hjelp for å komme seg i arbeid og dermed inkluderes mer i samfunnet⁸⁶. På linje med Kula-prosessen som er avhengig av aktørenes aktive deltagelse, er velferdssystemet basert på resiprositet hvor aktøren er i sentrum. Det skjer gjennom å komme seg inn i arbeidslivet og betale skatt. Velferdssystemet, som er en del av det demokratiske systemet i Norge, er basert på individenes deltagelse.

Dette kan bemerkes i politiske økonomimodeller som er allmenne i den vestlige sammenhengen, og særlig i det norske tilfellet. I kjølvannet av den store depresjonen og andre verdenskrig ble det i vesten etablert økonomisk gjenoppbygging som resulterte i velferdsstaten for å oppnå høyt nivå av sysselsetting og lav inflasjon (Loughlin et al. 2011). Det finnes imidlertid i politisk økonomi en balanse mellom de tre komponentene av ”public sphere”, som består av staten, markedet og samfunnet (Evers 2010:175-177)⁸⁷. I denne modellen av politisk økonomi er det staten som regulerer forholdet mellom markedet og samfunnet for å sikre interessen og sikkerheten til samfunnet (Foucault 1991: 14). Derfor kan det norske velferdssystemet betraktes som en modell av en slik politisk økonomi, hvor innvandrere blir likebehandlet ifølge universalismens tiltak som ble truffet på 1960-1970-tallet (Brochmann et al. 2010: 352).

Velferdseksotisme

Det eksotiske i velferdssystemet i Norge i forhold til informantene mine ligger imidlertid i forskjellen mellom de økonomiske systemene i landene de kommer fra og det norske systemet. I opprinnelseslandene tilegnet de seg en viss forståelse av staten som går ut på at staten styrer økonomien for sin egen interesse, som var tilfellet i prinsestaten hos Machiavelli, og denne forståelsen er blitt integrert i deres tenkning. Denne integrasjonen varierer imidlertid i forhold til aktørenes subjektive posisjonering i forhold til staten. Omfanget av aktørenes erfaringer sier mye om den forståelsen de har av staten i dag, fordi menneskers verdenssyn er utformet gjennom deres subjektive erfaringer (Bourdieu 1989). Derfor er undersøkelse av aktørenes forståelse av staten og velferdssystemet mer pålitelig når det er undersøkt gjennom levde erfaringer (Kleinman &

⁸⁶ Jeg tar ikke i betraktning her synspunktet som går ut på at noen individer ser på mottakelse av sosial hjelp som en slags stigma, fordi diskusjonen er mer fokusert på velferdssystemets goder som hjelpemidler for sine mottakerne.

⁸⁷ Se ”Velferds historie i Norge” side 20.

Kleinman 1991: 279), både fortidige og nåtidige. De nåtidige erfaringene som dette studiet fokuserer på er mine informanternes samhandlinger på NAV-kontoret. Det er imidlertid viktig å peke på at slike erfaringer ikke er begrenset til NAV-kontoret, men kan foregå i andre sammenhenger der minoritetspersonene samhandler med det offentlige.

Disease, illness og staten

Her skal jeg prøve å utarbeide forskjellige empiriske eksempler basert på innvandreres møte med helsevesenet i Norge. Jeg skal nevne tre eksempler, med tre forskjellige typer karakterer. Poenget er å illustrere at forholdet mellom aktørene og staten, og hvordan de oppfatter staten, preger deres samhandling med helsevesenet i Norge. Eriksen og Sajjad (2011: 226-233) diskuterer innvandreres møte med det norske helsevesenet. I deres diskusjon fokuserer de på kulturforskjellene mellom pasientene og arbeiderne i helsesektoren. Eriksen og Sajjad diskuterer to tilfeller hvor pasientene kommer fra innvandrerbakgrunn slik som mine informanter. Problemene til disse pasientene oppsto da de beskrev symptomene på sykdommene sine, ”*Illness*”, mens helsearbeiderne var etter symptomene på ”*diseases*”⁸⁸. *Illness*'s beskrivelse kan være et utgangspunkt for å presisere den biologiske *illness* hos pasienter. Siden beskrivelsen av *illness* er kulturbasert, var ikke legen i stand til å stille en diagnose. Ifølge Wittgenstein (1986) er smerte sosialt basert og læres gjennom sosialisering med andre samfunnsmedlemmer.

I forhold til mine informanter, fant jeg ikke empirisk materiale der de hadde slike møter hvor kulturbakgrunn med hensyn til medisin førte til en utfordring. Det var snarere mangel på tillit til staten som skapte problemer for en av mine informanter i hans møte med det norske helsevesenet. Fares er en femtiårig mann, gift og bor med kona si på Holmlia. Han har vært arbeidsledig i flere år og både han og kona hans har vært sosialklienter i flere år. Han er på NAV-kontoret for å klage på beløpet som han får i sosialstøtte. Han hinker siden benet hans er skadet og trenger å opereres. Imidlertid ønsker han ikke å opereres her i Norge. Han fikk behandling, men tok bare smertestillende og ikke medisiner som legen ga han. Som naturlig konsekvens blir benet verre for hver dag som går. Han sa:

”jeg skal ikke dra til sykehuset her for jeg vil ikke at de amputerer beinet mitt. Jeg skal reise snart for å få behandling i utlandet ... selv om det koster mye og jeg ikke har nok penger for tiden, jeg sparer og snart kan jeg gjøre det ... se på NAV og hvordan de behandler oss [dårlig] ... de vil ikke

⁸⁸ Se Eisenberg (1977) om distinksjonen mellom *disease* og *illness*.

ha oss her [i Norge]".

Fares har ikke problemer med å beskrive symptomene han lider av i en norsk klinisk sammenheng. Hans problem ligger i tilliten til den norske staten representert ved helsevesenet. Han mente ikke at legene var underkvalifiserte, men han refererte til "de". "De" skal amputere beinet hans, og "de" vil ikke ha han her. Ifølge Grimen (2001), kan makten som legen har over pasienten skape tillit hos pasienten. Denne tilliten er ikke basert på den gamle autoriteten som legen har over pasienten. Tilliten er grunnlagt på mangel av valgfrihet hos pasienter med akutte sykdommer. Blant annet er det den medisinske kunnskapen som legen har som gjør at han oppnår tillit hos pasienten (Grimen 2001). Selv om det kan virke merkelig, kommer ikke Fares' motvillighet mot å la seg operere i Norge av mangel på tillit til legen som person. Heller ikke er det mangel på makt fra legen som en aktør over han. Ifølge Grimen, skulle han ha tillit til legen. Legens makt utgjør ikke et dilemma hos pasienten, det er statens usynlige allestedsnærværende makt som gjør det. Derfor er det tryggere å få behandling i utlandet.

Statens makt kan også ha en ønsket positiv påvirkning hos innvandrere i deres møte med helsevesenet. Når det er staten som bestemmer i slike møter, og ikke et familiemedlem, blir ordet tatt imot⁸⁹. Som jeg skal vise seinere i diskusjonen, står staten på et høyt abstrakt nivå hos mine

⁸⁹ I en dialog med stipendiaten Ida Erstad (2011), nevnte hun et tilfelle som hun erfarte i løpet av sitt feltarbeid med innvandrerkvinner i deres møte med helsevesenet i Oslo –som er en del av et tverrfaglig prosjekt i Oslo: "Exclusion and inclusion in the suburb: The centripetal and centrifugal forces of locality and place". Noen av de vanskelighetene som noen av de norske helsesøstrene møter i sitt møte med innvandrerkvinner er at innvandrerkvinner ikke vil diskutere helsetilstanden sin, eller spesielt barnas, med dem. En vesentlig del av helsesøstrenes oppgaver er å diskutere helsetilstanden med pasientene. Når det gjelder noen innvandrerkvinner, så hender det at de ikke vil snakke. De vil ha en konkret og kort diagnose eller til og med instruksjon om hva som skal gjøres. Der mor bor i samme hushold som svigermor, har hun ikke alltid alene kontroll over barnet sitt, oppdragelsen av dette, eller muligheter til å alene beslutte saker som berører barnets helse. Erstad erfarer at flere av disse kvinnene søker konkrete råd på helsestasjon, slik at de kan ta disse hjem til svigermor og si at "*helsesøster sier at barn ikke skal drikke melk om natta for da får de hull i tennene.*" I enkelte tilfeller der helsesøster ser at mor ikke har gjennomslagskraft hjemme hos ektemann eller svigermor, har Erstad erfart at helsesøster ber mor si til slektninger at "*helsesøster har sagt at hun vil snakke med dere*", slik at de kan få informasjonen direkte, heller enn via en mor med begrenset gjennomslagskraft. På denne måten mobiliserer mor støtte fra fagpersonell - og fagpersonell støtter henne -, og benytter dette for å styrke egen posisjon i hjemmet. Disse mødrene ønsker med andre ord ikke å ha en dialog om forskjellige muligheter i barneomsorg, selv om helsestasjonene Erstad har deltatt på legger opp til nettopp dialog i grupper med foreldre, de ønsker konkrete råd fra profesjonsutøvere. Ved å få klare instruksjoner fra helsesøsteren, forblir da makten hos helsevesenet, noe som gjør at familien aksepterer instruksjonene. Erstad mener at det er andre perspektiver som kan tas i betraktning her, slik som kjønnsrolle og dens kulturelle fordeling i familien, samt sosial status der legen kunne betraktes av høyere sosial status enn innvandrerkvinner og dermed har mer autoritet. Imidlertid, med hensyn til denne analyse fokuserer jeg på hennes idé om staten. Denne makten som legen har over familien kan sees som en slags symbolsk makt basert på hennes høyere posisjon som høyutdannet – norsk – kvinne, og dermed har legitimt symbolsk makt. Imidlertid, den høye sosialposisjon som helsesøsteren har over familien kan være begrunnet i hun er en

informanter. Jeg har klargjort forskjellige typer utfordringer som kan oppstå i innvandreres møte med helsevesenet i Norge, der problematikken er forbundet med innvandreres forståelse av staten. Vagt som det er, skal jeg elaborere denne forståelse av staten nedenfor og forsøke å redegjøre for fire typer forståelse av den norske staten som jeg har funnet gjennom mitt feltarbeid på NAV-kontoret.

Nedenfor skal jeg forsøke å presisere de fire forskjellige varianter av oppfatningen av staten hos informantene mine, og som jeg har nevnt tidligere, i kontrast til den fjerde variant av integrasjonen mellom staten og samfunnet som befinner seg i den norske majoriteten ellers. Men først er jeg nødt til å flytte diskusjonen mot staten for å utforske hva staten betyr, for å sette argumentet på et solid analytisk fundament.

Hva er staten?

Det er passende å begynne med å spørre, hva er staten? Skjer dannelsen og legitimeringen av staten i total enighet fra hele befolkningen gjennom en prosess som er maktfri i forhold til aktørene? For det første er det viktig å være klar over skillet mellom samfunnet og staten. For å skille staten fra samfunnet, kaller Giddens staten for "the state apparatus" (Giddens 1987: 17), den som kontrollerer sine statsborgere og som har monopol på voldsbruk mot dens borgere, og krever tilstedeværelse av administrative og byråkratiske institusjoner (Weber 1968: 221-223). Det som er av interesse her er staten som ideologi og som utformes i aktørenes ubevissthet og påvirker deres tilstedeværelse.

Denne diskusjonen skal være rundt staten som ideologi siden, som jeg skal vise videre, forskjellige aktører utvikler forskjellige ideer og forståelser av hva staten er. Ifølge Abrams (1979) kan staten eksistere gjennom dens institusjoner, en eksistens som reifiserer den, og denne eksistens kan spores gjennom interaksjonen mellom statens institusjoner og samfunnets medlemmer. Statsorganisasjoner får imidlertid sin legitimitet og makt i kraft av at de tilhører "staten" (Abrams 1979). Staten er derfor ifølge Abrams: "not the reality which stands behind the mask of political practice. It is itself the mask which prevents our seeing political practice as it is. It is, one could almost say, the mind of a mindless world, the purpose of purposeless conditions" (Abrams 1979: 82).

Staten kan med andre ord være en slags enigma, og siden denne enigma er skapt gjennom

offentlig ansatt, og dermed en representant for staten. Erstads feltarbeid var utført på en offentlig helsestasjon. Kanskje disse innvandrerfamilier reagerer på en forskjellig måte nå det gjelder autoriteten til helsearbeidere i private klinikker og som ikke har "statens makt".

interaksjonen mellom aktørene så er det logisk at forskjellige aktører kan ha forskjellige oppfatninger av hva staten er som følge av deres subjektive erfaringer med statsapparatene.

Staten som ideologi

Abrams betrakter staten som en ideologi som distanserer seg selv fra hendelser og interaksjoner mellom sosiale aktører og dens institusjoner for å ta for seg en symbolsk form. Denne formen av staten er skilt fra hendelsene som skaper den i utgangspunktet (Abrams 1979: 82). Staten er betraktet her som en idé og ikke som et system som organiserer, kontrollerer eller regulerer prestasjonen i og mellom institusjonene som i fortrinnet av deres eksistens tingliggjør staten gjennom deres funksjoner. I strid med helhetsinntrykket som staten gir, så er staten ”en konseptuell enhet som også er systematisk illusorisk og indirekte”⁹⁰ (Harvey 2005: 127), og gir en aura av helhet og harmoni til dens politiske institusjoner som virker hver for seg og for sine interesser. Staten tyder på ”the actual disunity of political power. It is this above all that the idea of the state conceals. The state is the unified symbol of an actual disunity. This is not just a disunity between the political and the economic but equally a profound disunity within the political” (Abrams 1979: 79).

For en korrekt antropologisk forståelse av staten som sådan, er det viktig å undersøke dens håndgripelige påvirkninger (Harvey 2005: 130). Dette kommer til uttrykk i Akhil Guptas studie av staten gjennom analysen av korrupsjonskulturen i India (1995). Gupta viser hvordan den indiske staten er sett på og oppfattet som fragmentarisk på grasrotbyråkratinivå. Dette er opplevd gjennom praksisene i statsinstitusjonene og ansatte som virker fjerne fra hverandre og strider mot hverandre i sine funksjoner og praksiser. Gupta viser hvordan en forståelse av staten som sådan påvirker hverdagslivet til befolkningen. Hans argument viser hvordan staten er skapt gjennom interaksjonen mellom aktørene. Ved å ta dette i betraktning skal jeg forsøke å klassifisere forskjellige kategorier av informantene mine i forhold til deres syn på og forståelse av staten. Dette skal gjøres innen en referanseramme som tilsier at forståelse av staten er kontekstavhengig, og spesifiserer skapelsen av staten som i seg selv er en symbolsk konstruksjon avhengig av aktørenes posisjon i forhold til den (Gupta 1995: 392). Jeg vil gå ut fra at både posisjon og kontekst er vesentlig i forståelsen av informantenes syn på staten. De forskjellige forståelser av staten som informantene mine har, er avhengig av deres livshistorie før de kom til Norge. De er påvirket av sin subjektive posisjonering og erfaringer i samfunnet og deres forhold til staten, både i hjemlandene og her i Norge – dette er

⁹⁰ Min oversettelse.

uttrykt i deres oppfatning av velferdssystemet.

Voldsbruk og samhandling

Jeg skal heretter forsøke å bevise staten som en slags ideologi skapt og omskapt av aktørene i henhold til deres erfaringer, ved å diskutere forskjellige antropologiske studier som har tatt for seg staten som studieobjekt. Dannelsen av staten er mettet med maktutøvelse og myriader av maktrelasjoner som varierer fra de rent fysiske som kommer til uttrykk i voldsbruk, til de usynlige som blir innarbeidet i aktørenes underbevissthet, at statens eksistens blir ”that goes without saying because it comes without saying” (Bourdieu 1977: 167-168). Denne maktutøvelsen bidrar til å skape mening hos aktørene, danne og opprettholde staten. I sin bok “Det Vanskelige Voldsbegrepet”, diskuterer Kristian Krohn-Hansen blant annet dannelsen av Den dominikanske republikken og viser hvordan staten der oppnår sin legitimitet. Den dominikanske republikk er i dag et resultat av maktutøvelse som varierte fra voldsbruk, som noen ganger kom til uttrykk i form av å ta livet av store deler av den svarte befolkningen, og samtidig er den et resultat av relasjonell og symbolsk maktutøvelse som produserer, reproducerer og fremhever opprinnelsesmyten som viser slektskapstilknytningen med den hvite befolkningen og Columbus (Krohn-Hansen 2001: 165)⁹¹. På den ene siden oppnår den dominikanske staten legitimitet ved å fremheve den spanske, katolske hvite befolkningen som den opprinnelige befolkningen. På andre siden, legitimerer den dominikanske staten dens grusomheter mot den svarte befolkningen, samt den haitiske befolkningen ved å betrakte dem som inntrengere, som “matter out of place” for å bruke Mary Douglas’ ord, som truer ukrenkeligheten av den hvite, katolske dominikanske republikk (Krohn-Hansen 2001; Douglas 2007c).

Jeg finner to perspektiver fremstående i Krohn-Hansens bok i forhold til denne diskusjonen. Det første er hans fokus på voldsutøvelse og dens rolle i dannelsen av staten. Dette er viktig for å reflektere rundt hvor ulik befolkningens erfaringer med staten kan være. Staten generelt er knyttet til maktutøvelse og voldsbruk (Sharma og Gupta 2006: 287; Weber 1968: 56). Dette er spesielt viktig å fremheve, siden informantene mine kommer fra land der rå maktutøvelse fra staten er viktig for statsapparatets eksistens, og kan også være en del av hverdagslivet⁹². Dette kommer til uttrykk i

⁹¹ Columbus oppdaget det karibiske området 1492.

⁹² Dagens fenomen som heter den ”arabiske våren” er et tydelig bevis på hvordan de fleste statene i den arabiske verden vedlikeholder sin eksistens og legitimitet gjennom maktutøvelse og voldsbruk over sine befolkninger.

mine informanternes fortellinger om sin fortid i landene de kom fra, samt i deres diskurs der statsapparatet har en fremstående plass.

Det andre perspektivet er ikke bruk av vold *per se*, men hvordan staten dannes og legitimeres gjennom forhandling og omforhandling av ikke-direkte, ikke-fysiske maktrelasjoner og dannelsen av mening (Krohn-Hansen 2001; Krohn-Hansen og Nustad 2005: 11-12). Denne ”usynlige” makten er til en viss grad innarbeidet som en del av helheten i interaksjonen mellom aktørene, og i deres sosiale normer og verdier. Forholdet til staten i mine informanternes opprinnelsesland, som jeg skal diskutere seinere i kapitlet, kan være årsaken til deres fortolkning av den norske staten.

Nye stater

I sin studie om kollektiv befolkningsforglemmelse i Langkawi, viser Carsten (1995) hvordan ekteskaps-, slektskaps- og identifikasjonspraksiser skaper det nåværende og det framtidige samfunn. Carsten viser hvordan frembringelse av nye samfunn i Langkawi er knyttet til statens struktur og dens usynlige maktutøvelse over dens borgere. Mens noen stater utvides og vokser, oppløses den opprinnelige staten delvis ved å miste en del av sin befolkning, som i prosessen med å skape et nytt liv går gjennom en prosess av kollektiv fortregning av sine forfedre (Carsten 1995). Staten her er oppløst, skapt og omskapt ved sosial interaksjon mellom individer.

To perspektiver i Carstens studie finner jeg relevante her. Det første er hvordan nye stater dannes av gamle stater. Dette er interessant, ikke fordi jeg skal diskutere dannelsen av en ny stat i Norge *per se*, men på grunn av den skarpe kontrasten mellom statene i landene som informantene mine kommer fra, og staten i deres ”nye” land, Norge. Som nevnt ovenfor, oppnår stater i de arabiske land legitimitet på en måte som er preget av ikke-demokratiske prosesser og voldsbruk.

Informantene mine er en del av dagens demokratiske norske samfunn der staten utformes gjennom valg som folket selv foretar når de velger sine politikere. Kort sagt, og ifølge Philip Abrams, er staten “et budskap om dominans [...og et...] apparat der politisk institusjonalisering av makt legitimeres” (1979:81-82), og staten som helhet oppnår sin legitimitet ved innlemmelse av dens makt inn i den moralske orden sånn at denne makten blir normen i samfunnet (Cohen 1988: 3). Etter at innvandrere begynte å strømme til Norge i den andre halvdel av det 20. århundret, begynte det norske samfunnet å endre seg fra et homogent samfunn der medlemmene er en hvit,

nordeuropeisk befolkning⁹³ til et samfunn der minoritetsgruppene utgjør en vesentlig del av samfunnet⁹⁴. Dette avspeiles hos mine informanter som bor på Holmlia og utgjør en del av det norske samfunnet, der den norske majoriteten betrakter staten ikke bare som demokratisk, men endog som en forlengelse av seg selv.

Interaksjon skaper staten

Informantene mine har utformet sitt syn på staten gjennom sin samhandling med staten. Det andre perspektivet i Carstens artikkel, som man også finner i Krohn-Hansens diskusjon og som jeg finner relevant her, er hvordan staten er skapt og omskapt gjennom samhandling mellom aktørene. Stater dannes gjennom hendelser og situasjoner, mellom institusjoner på den ene siden, og mellom institusjoner og aktører på den andre siden (Abrams 1979; Krohn-Hansen og Nustad 2005: 11-12; Kapferer 2005: ix). Et godt eksempel på dette er Sarah Lunds studie om behandling av identifikasjonsdokumenter i de byråkratiske institusjonene i Peru som viser hvordan den peruanske identiteten er skapt (Lund 2001). Den peruanske identiteten blir skapt gjennom statens kontroll av peruanernes kropper ved å sende dem mellom forskjellige byråkratiske institusjoner for å behandle deres identifikasjonsdokumenter. Lund viser både hvordan peruanske statsborgeres identitet samt den peruanske staten blir skapt i denne prosessen. Hun viser hvordan de implisitte former for statskontrollert kroppsbevegelse gir peruanere en nedfelt opplevelse av staten og skaper en subjektiv opplevelse av staten. Sådanne skaper disse samhandlingene og bevegelsene mellom peruanerne og statsinstitusjonene staten (Lund 2001: 20). Samtidig fungerer folks gjøremål i hverdagen som hovedarena der aktørene utformer idéer om hva staten er (Sharma og Gupta 2006: 11). På samme måte former interaksjonen med statsfigurene og statsinstitusjonene visse meninger og forståelser av staten hos informantene mine. Dette har skjedd i rammen av maktutøvelse og vold som staten har utøvet i hjemlandene der de kommer fra, samt makt som den norske staten har praktisert over dem – slik opplevd av mine informanter – under NAV-konteksten på NAV-kontoret.

Fire kategorier

Abu Dani

Abu Dani representerer den første kategorien av informantenes syn på staten. Denne kategorien går

⁹³ Samer i Norge er en minoritetsgruppe som også er hvit og nordeuropeisk som majoritetssamfunnet.

⁹⁴ Det ble registrert 73 850 innvandrere til Norge i 2010 alene. Innvandrere utgjør 12 pst. av befolkningen (www.ssb.no).

ut på at staten og majoritetssamfunnet komplementerer hverandre og ligger i en separat sfære der innvandrere er akseptert, men atskilt fra majoritetssamfunnet og staten. Etter å ha avtalt besøket med Um Dani, som jeg traff på NAV-kontoret for en uke siden, dro jeg hjem til dem for å intervju Abu Dani, mannen hennes, om hans erfaringer med NAV⁹⁵. Da jeg kom dit åpnet en 20-årig gutt for meg og han visste tilsynelatende hvem jeg var. Han hilste fort og viste meg inn før jeg hadde mulighet til si hvem jeg var.

Jeg kom inn i stuen og hilste på Abu Dani, han hadde på seg en grå *abaya*, en svart lang lue på hodet, og svarte arabiske skinntøfler. Han inviterte meg til å sitte ned på sofaen som sto midt i mot sofaen hvor han satt selv. Sofaene var ganske gamle med noen pledd på. Midt mellom de to sofaene sto det et stort lavt bord hvor det lå noen arabiske og norske blader. Det hang et stort brodert kart av Palestina bak sofaen jeg satt i, og det dekket en stor del av veggen. Litt til høyre på et lite kaffebord sto en figur av Al-Aksa-moskeen, og ved siden av sto et litt større bord med en TV. Al-Jazeera sto på⁹⁶. Abu Dani skrudde ned lyden på TV'en, byttet litt mellom arabiske nyhetskanaler før han snudde seg og begynte å snakke med meg. På veggen bak sofaen der Abu Dani satt hang et stort broderi av et koranvers. Til høyre bak sofaen til Abu Dani og så litt til venstre inn i gangen var døren til kjøkkenet. Jeg kunne svakt høre lyden av kjøkkenutstyr og vannet som Um Dani sannsynligvis helte ut av en gryte, det var lukt av mat i stuen. Etter en stund kom Um Dani med et stort smil inn fra kjøkkenet. Hun hilste på meg og satte seg ned ved siden Abu Dani. Etter en liten stund med småprat om den politiske situasjonen i den arabiske verden begynte han å fortelle sin historie mens vi spiste frukt. Hans fremstilling av staten tok stor plass. Gjennom hele samtalen fokuserte fortellingen hans på den norske staten og det norske samfunnet og hvordan *staten* hadde imøtekommet han og hans familie i Norge.

Abu Dani ble født i Jordan inn i en palestinsk familie som flyktet fra Palestina i 1948. Selv om han fikk jordansk statsborgerskap, måtte han flytte fra Jordan i 1974 siden han var medlem i den palestinske frigjøringsfronten (PLO). Under et kort besøk i Syria traff han Um Dani som han giftet seg med, og så flyttet de til Libya hvor de oppholdt seg i flere år. På grunn av uenighet mellom PLO og den libyske staten måtte familien flytte til Kairo. De bodde der noen år og i 1978 flyttet PLO han til Baghdad i Irak mens familien hans bodde i Damaskus i Syria. Han pleide å sende penger til

⁹⁵ Jeg har plassert intervjuet med Abu Dani før intervjuet med Um Dani i oppgaven siden det gir jevn struktur i forhold til de fire kategoriene som jeg diskuterer her.

⁹⁶ Arabisk nyhetskanal kanal som er veldig populær i den arabiske verden.

familien i denne perioden. Han bodde og jobbet i Bagdad frem til 1982, og han besøkte familien i Damaskus når omstendighetene tillot det. I 1983 avsluttet han medlemskapet sitt i PLO, og årsaken var at organisasjonspolitikken dreide i en ny retning som han ikke var enig i, i tillegg til at flere politiske avgjørelser begynte å bli fattet i styret av Fateh uten å ta andre medlemmers syn med i vurderingene⁹⁷. Han måtte flytte til Damaskus og bodde med familien sin som palestinsk flyktning i Syria. Selv om kona var syrer fikk ikke han og barna syrisk statsborgerskap – den syriske staten gir ikke statsborgerskap til palestinere. Mens familien bodde i Damaskus var det vanskelig for han å finne jobb og kona beholdt rollen som husmor og passet på de ni barna. Etter at Abu Dani avsluttet sin politiske karriere ble de økonomiske ressursene enda knappere og han måtte finne andre kilder til inntekt for å sørge for familien i vertslandet. Han startet sin egen fabrikk med mursteinproduksjon, men etter en stund ble den stengt av kommunen fordi noen av politikerne der hadde en slik fabrikk, noe som resulterte i dårligere omsetning for dem da Abu Dani startet sin fabrikk. Med dette tapte familien inntekten sin og alle sparepengene. Han hadde to lignende opplevelser, en i jordbruk og den andre i fedrift. Den ene måtte han avslutte på grunn av mangel på erfaring og den andre på samme grunnlag som mursteinfabrikken. I 2001, og etter flere mislykte forsøk på å finne jobb, bestemte han seg for å utvandre fra Syria og han ankom Norge i 2001.

Abu Dani begynte med å fortelle meg om sitt forhold til velferdssystemet i Norge: ”Jeg ankom Norge i 2001 og søkte asyl. Da ble jeg plassert på et asylmottak utenfor en liten by i Trøndelag. Da jeg dro på besøk til Oslo ved noen anledninger, la jeg merke til at det ikke fantes noen offentlig virksomhet som representerer det palestinske folket i Norge. Da etablerte jeg Den Palestinske Foreningen i 2001 og dette var grunnen til at jeg flyttet fra Trøndelag til Oslo. Tjue måneder etter min ankomst til Norge fikk jeg oppholdstillatelse og begynte med en gang prosessen med familiegjenforening for å bringe familien min hit. Innen seks måneder etter jeg søkte om familiegjenforening ankom hele familien til Norge og den norske hokumeh ga oss en stor leilighet uten at jeg måtte betale en krone, verken for reisen eller for leiligheten. Barna begynte på skolen med en gang etter ankomsten til Norge, og lærte seg norsk. Min eldste datter tar sin bachelorgrad på Høgskolen i Oslo nå og hun blir ferdig til våren. Mine andre barn er fremdeles under utdanning. Jeg tror at Norge som hokumeh og samfunn er eksemplariske i forhold til innvandrere generelt og til flyktninger spesielt.” Da jeg spurte han om hva han mente med det, svarte han: “Den norske daule er eksemplarisk i den måten den behandler innvandrere på. Da vi kom som flyktninger, ga

⁹⁷ Se ”Palestinere og Israel” side 27.

den norske daule oss et sted å bo, en lønn for å leve av og barna fikk gå på skolen på lik linje med norske barn ... Den norske houkumeh tar på seg stort ansvar for å bosette og utdanne de nye som kommer ... Den norske houkumeh sørger for at nye som kommer får kvalifisering og utdanning for å delta i samfunnslivet. Det er ikke lett å bo i Norge som utlending og samtidig fattig.” Han snudde seg til venstre mot Um Dani som satt ved siden av han, og sa: “Kona mi går på kvalifiseringsprogram”. Da avbrøt Um Dani og sa: “Ja, de får meg til å gå dit, men det er ikke noe nytte for meg eller for oss. Det er sant at jeg lærte hvordan jeg kan søke på jobb og sånn, men de gir meg jobb i kantine og det orker jeg ikke. Jeg blir så sliten og jeg vil ikke ha en sånn jobb heller når jeg blir ferdig. Jeg søkte på jobb som barnehageassistent, men fikk aldri en jobb. Noen andre som var sammen med meg på programmet, fikk jobb da de ble ferdige. Jeg fikk ikke, de er noen ganger diskriminerende når det gjelder å få jobb her i Norge når man er ajnabi.” Abu Dani avbrøt henne og mens han snakket så han på både meg og henne og sa: “Det er en del diskriminering, men det er ikke så lett å få jobb ellers heller.” Og så så han på Um Dani og sa: “som jeg har sagt til deg flere ganger før, det er flere faktorer som man må ta i betraktning her. Det er alder, språket, utdanning og hvor mye man kan oppføre seg riktig i det norske arbeidsmiljøet. Det kan være at de som var med i det programmet hadde andre kvalifiseringer som du ikke har. I tillegg så er det flaks, ikke alle har samme flaks eller søker på den riktige jobben og på det riktige tidspunkt. Det som gjør at jeg tåler de vanskelige situasjoner er at vi har blitt behandlet i Norge som mennesker med egne rettigheter. Den norske daule er mye bedre enn de arabiske dowal som sørger for at befolkningen der ikke får sine rettigheter. I 2003, tre år etter at jeg ankom til Norge ble jeg operert for hjerteinfarkt og jeg måtte ikke betale noe. Det var det norske velferdssystemet som betalte for alt. Nå er jeg veldig gammel og kan ikke jobbe og jeg mottar supplerende stønad fra NAV, og vi får også støtte for å dekke resten av husleie og strømmen.”

Som en eldre palestinsk herre med en rik livshistorie er Abu Dani seg vel bevisst sin identitet. Dette kunne jeg se klart både gjennom fenomenologien og diskursen. Stuen reflekterer den sterke selvidentifiseringen som denne palestinske familien vedlikeholder etter over ti år i Norge. Pyntingen, møblene, plasseringen av møblene i stuen, klærne som paret hadde på seg, lukten av den palestinske maten som var i ferd med å lages på kjøkkenet tydet på at det ikke har vært noen brudd i parets levemåte. Mens jeg var hos dem spurte jeg han om han følger mye med på nyheter. Han svarte: ”Ja, absolutt. Jeg vet ikke hvordan jeg kunne klare meg uten Al-Jazeera. Det er mitt vindu til verden og til hva som skjer i Palestina”. Da jeg kom ut fra huset etter drøyt tre timer hadde jeg en følelse av atskillelse fra de norske omgivelsene som befant seg utenfor huset og det følte som om

jeg hadde vært på et lynbesøk i en annen verden. Den høye graden av identifisering er reflektert gjennom hans historie og omgivelser som viser en sterk bevissthet om det som Giddens kaller for "biographical continuity" (Giddens 1991: 53). Historien hans viser den store graden av refleksivitet han nyter over sin fortid og nåværende situasjon, dermed er han helt bevisst på betydningen av staten, og dette er reflektert i hans fortelling om velferdssystemet og de stønadene som han og familien hans får fra NAV. Abu Danis fortellingen viser at han har tilegnet seg politisk bevissthet gjennom livserfaring både som flyktning mellom forskjellige land og som politiker. Hans bevissthet rundt hva statens struktur er gjør at han skiller mellom den norske staten og dens generelle politikk på den ene siden, og NAV som en statlig organisasjon med egen struktur på den andre siden. Han setter imidlertid den norske staten og samfunnet på et høyere atskilt nivå "Jeg tror at Norge som *houkumeh* og samfunn er ... barna fikk gå på skolen på lik linje med norske barn ...". Det gjør at de godene som han og familien nyter under velferdssystemet, blir tatt i mot i lys av statens makt. Staten bruker denne makten, ifølge Abu Dani, til å være "snill mot oss".

Abu Dani blander ofte ordene *houkumeh* som bokstavelig betyr regjering, og *daule* som bokstavelig betyr stat. Dette er en fellesnevner mellom alle informantene mine. De fleste arabere generelt blander mellom begrepene stat og regjering som en gruppe personer som styrer landet. Abu Dani representerer en type forståelse hvor han er bevisst på både fordelene og ulempene NAV har som statlig institusjon på den ene siden, og på hans rettigheter og plikter som et nytt, men atskilt medlem av den norske staten og samfunnet på den andre siden. Den norske staten og det norske samfunnet er ifølge han snille verter. Uttrykket til denne snillheten kommer gjennom velferdssystemet og hva dette tilbyr han og familien hans. Å være en del av det norske samfunnet er begrenset til mottakelse av velferdsstønad som han og familien har fått gjennom disse årene.

I hans fortelling finnes det et skille mellom han på den ene siden og Norge på den andre siden. Både den norske staten og det norske samfunnet er vertene og han er gjesten. Imidlertid er han bevisst de demokratiske verdiene i velferdssystemet, likevel fantes det ikke noe i hans utsagn som tyder på hans aktive deltagelse i velferdssystemet i form av aktivt arbeid. Dette viser hvor stor del statens makt besitter av hans tenkning og syn på livet. Hans tidligere subjektive erfaringer gjør at han har tilegnet seg en førstehånds kjennskap og forståelse som sier at staten har maksimal makt over han. På lik linje med alle de andre informantene mine, er hans passive bruk av velferdssystemet ikke basert på en rasjonell tenkning i Webers forstand om instrumentell rasjonalitet der aktørene planlegger deres handlinger for å oppnå visse mål (Weber 1968: 24), men på en forståelse av staten

og samfunnet under ett i Norge, som snille verter.

Um Dani

Den andre kategorien av hvordan informantene mine oppfatter staten er den som Um Dani representerer. Um Dani oppfatter den norske staten og det norske samfunnet som komplementære til hverandre. Imidlertid oppfatter hun seg selv som en muslimsk innvandrerkvinn som ikke inkluderes. Selv om hun får støtte fra NAV, så oppfatter hun systemet under ett som ekskluderende.

En gang jeg var i kantina på kvalifiseringscenteret på NAV-kontoret for å kjøpe en kopp kaffe så jeg Um Dani som gikk forbi, og hun hadde på seg kjøkkenforkle samt hijab på hodet. Da hun fikk øye på meg, og før jeg gikk opp trappen kom hun etter meg og spurte om det var jeg som skrev masteroppgave om NAV. Jeg svarte ja, og hun sa at hun var interessert i å snakke med meg. Vi satte oss ved et bord som ligger rett ved siden av døren til kantinen og hun begynte å fortelle meg sin historie.

Hun sa: *“Jeg kom til Norge i 2003 og da måtte jeg gå på introduksjonsprogrammet, jeg gikk dit en stund og så sluttet jeg. Jeg har jo ni barn og alle er i skolepliktig alder og vi hadde nettopp flyttet til Norge. Jeg skjønnte ingenting her og var veldig bekymret for barna mine og derfor sluttet jeg å dra på introduksjonsprogrammet. På den tiden fikk jeg ikke stønad fra NAV siden jeg bestemte meg for å slutte med introduksjonsprogrammet. Vi måtte leve av støtten som Abu Dani fikk. Etter noen få år begynte barna å snakke veldig bra norsk og jeg følte meg flau for jeg kunne ikke norsk. I tillegg tenkte jeg å dra på kvalifiseringsprogrammet for å lære og forhåpentligvis få en jobb etter hvert. Jeg fikk plass i kvalifiseringsprogram for tre år siden. Det var ikke noe nyttig fordi de ikke kunne skaffe meg en jobb da jeg ble ferdig. Til å begynne med så ville jeg egentlig ikke ta et sånt kurs, men de ansatte her fortalte meg at kurset skulle hjelpe meg med å finne jobb. De visste at jeg var interessert i en barnehageassistentstilling, men jeg tok kurset likevel siden de sa at det skulle hjelpe med å få en jobb. Jeg har også jobbet her i kantinen som et tiltak slik at jeg blir kvalifisert for å jobbe, men jeg er ikke interessert i sånt arbeid når jeg vil jobbe i en barnehage. De kunne ha gitt meg en jobb der om de ville, men de vil ikke det. Jeg kunne ha fått en jobb i kantinen.”*

Men er det ikke bra siden det er en betalt jobb mens du søker på en jobb som du vil ha? spurte jeg. Hun svarte: *” Nei, fordi NAV gir med den ene hånden og tar med den andre. Jeg kommer hit bare*

fordi jeg tenkte at jeg skal få betalt mens jeg tar kurset og at jeg skulle få en jobb. Men da jeg begynte med kvalifiseringstiltaket trakk de en stor del fra støtten som Abu Dani får og det ble samme beløp som vi får hver måned som før. Dersom jeg hadde visst det da, skulle jeg ikke ha akseptert å delta i kvalifiseringstiltaket. Jeg kunne bare ha sittet hjemme i stedet for å slite meg ut sånn som jeg gjør nå til ingen nytte. Jeg vet ikke hvorfor den norske hokumeh gjør sånn med oss. De vil ikke gi oss penger nok for å leve, og når man forsøker å finne jobb, hjelper de oss ikke. Det er mye diskriminering her. Det er to andre som fikk jobb etter det barnehageassistentkurset. Jeg tror at de fikk jobb og ikke jeg bare fordi de hadde et bra forhold til de ansatte her.”

Paradokset i forskjellen mellom Abu Dani og Um Dani ligger i at begge to bygger sin forståelse av staten gjennom tidligere subjektive erfaringer, og med utgangspunkt i deres posisjon og eksposisjon til statens makt. I hjemlandet var Um Dani en husmor som satt hjemme og ikke var i arbeid, og kan derfor betraktes som en passiv mottaker av effekten staten har gjennom hennes mann og hans arbeid. Hun ble rammet av konsekvensene av statsreglene og hennes manns forhold til staten, men hadde ikke direkte kontakt med staten selv. Det var mannen som måtte bytte jobb på grunn av ulike omstendigheter og hun måtte følge. Nå er situasjonen annerledes. Abu Danis forståelse av den norske staten kommer fra hans tidligere erfaringer med andre stater, som møter erfaringer med den norske staten. Disse møtene utformer hans oppfatning av hva den norske staten er. Um Dani på den andre siden er nå for første gang aktiv i sitt møte med staten representert av velferdssystemet. NAV representerer for henne den norske staten. Hun må ut i arbeidslivet og delta i samfunnet, og dette begynner med tiltakene hun må gjennomføre hos NAV. Dette var delvis motivert av hennes manglende norskkunnskaper mens hennes barn begynte å snakke flytende norsk. Familien snakket arabisk hjemme og det var i møtet med skolen og barnas venner at hun følte seg flau og ville lære norsk. Dette kom i tillegg til hennes ønske om å få en jobb. Hennes forståelse av staten blir skapt og omskapt på nytt i disse møtene med NAV som fra hennes erfaring ekskluderer henne og favoriserer noen andre. Hun er ikke i stand til å godta at en vesentlig faktor som språk er viktig for å være kvalifisert for arbeidslivet i Norge. For Um Dani består kriteriet av to ting, å være innvandrerkvinn og muslim. Derfor blir andre som er innvandrerkvinner, men ikke muslimer mer aktuelle og får jobb. På den andre siden er hennes forståelse av staten som enhet formet gjennom hennes subjektive oppfatninger av velferdssystemet, og ikke gjennom den aktuelle virkeligheten av velferdssystemet. Det hun betrakter som ”normativt” er at Abu Dani bør fortsette å få en høy supplerende stønad mens hun går på et betalt kurs under kvalifiseringsprogrammet. Ifølge Um Dani hjelper staten og velferdssystemet nordmenn, men ikke innvandrere.

Alan

Alan representerer den tredje kategorien om hvordan staten og samfunnet utformer en helhet som ekskluderer innvandrere. Staten og samfunnet er komplementære til hverandre i hans forståelse og samtidig utformer de en enhet som jobber for sine egeninteresser samtidig som de jobber mot hans interesse. Jeg ble kjent med Alan i starten av mitt feltarbeid. Alan er en irakisk mann i femtiårene. Første gang jeg traff han var på NAV-kontoret der han satte seg ved et bord midt i venteområdet. Jeg gikk mot han og spurte om han var villig til å prate med meg om sine erfaringer med NAV-kontoret. Han så litt overrasket ut, og snudde hodet sitt til høyre og til venstre på en måte som fikk meg til å tenke at han så litt paranoid ut. Plutselig sa han: ”*Det er dritt, alt her er dritt*” og pekte på dørene til samtalerommene som var på hans høyre side og på skrankene med et halvt smil som gjorde at han så litt sarkastisk ut. ”*Ingenting kommer til å forandre seg. De er alle det samme. White man. De som du arbeider med og sendte deg her for å snakke med oss. Alle er like dårlige*” fortsatte han. Og så bøyde han hodet ned og fortsatte å stirre i permen sin. Jeg ble så forvirret og opprørt over å høre det han sa, og følte at jeg rødmet, men prøvde å se litt mer avslappet ut. Jeg kunne ikke stoppe meg selv fra å forklare han at jeg ikke jobbet med noen, men at jeg var student som skriver masteroppgave. Han avbrøt meg og sa: “*Ja, ja, jeg vet det. Universitetet! Hvilket universitet? Er det Blindern? ... Universitetet og NAV og alt sammen er det samme ting. De er alle sammen i det, de utfyller hverandre og hjelper hverandre. Dette er den norske staten ... over et år nå, og alt som jeg får er ingenting. Ikke noe hjelp. Hver gang vil de ha nye dokumenter, eller har de mistet mine dokumenter, eller at saksbehandleren er syk, eller bare ikke her, eller sen ... over et år og så er det ingenting. Ikke fortell meg nå at det ikke er fordi jeg er ajnabi*”. Dette var første gang jeg møtte han, og han ønsket tydeligvis ikke å fortsette å snakke med meg. Jeg ønsket han lykke til og forlot han.

Seinere gjennom min feltarbeidsperiode traff jeg han tilfeldig flere ganger på Holmlia og jeg hilste, men han virket hver gang enten beskjeden eller avvisende. En gang etter jeg var ferdig på NAV-kontoret og satt på kafé Larsen for å unngå regnet og få en varm kopp kaffe så jeg Alan gå forbi. Jeg gikk ut og inviterte han på en kopp kaffe. Han nølte litt før han kom inn. Han så veldig forvirret ut, som om han ikke kunne bestemme seg for å sette seg ned med meg eller ikke. Til slutt slo han seg ned, og vi begynte å prate. Jeg spurte han om hva det var han mente med det han sa den første gangen vi traff hverandre, hvorpå han svarte at ”*Universitetet og NAV og alt sammen er det samme ting. De er alle sammen i det, de utfyller hverandre og hjelper hverandre*”. Og så utbrøt han: ”*Du*

vet det!” Og så beveget han øyne sine mot meg mens ansiktet hans fremdeles var rettet mot kaffekoppen som han klemte mellom begge hendene – jeg ble forvirret av uttrykket hans som virket enten sarkastisk eller manglet tillit. Og så fortsatte han: ”Systemet her i Norge og alt ... du er jo en ajnabi selv og jeg tenker at det er litt rart at du ikke skjønner det ... ikke misforstå meg, men ajaneb er fæle mot hverandre og jobber med nordmenn for å ødelegge for andre ... se på meg, jeg er gift og har barn og har ikke noe jobb ... skal barna mine vokse opp for å se at pappaen sin er sånn? Det har ikke vært bedre her enn det var i Irak for meg, ikke etter at jeg har giftet meg. Da jeg var ugift var det greit med meg, jeg brydde meg ikke ... jeg fikk ikke en ordentlig jobb der og fikk det ikke her heller ... der [i Irak] var det Saddam og her er det nordmenn som tenker at vi er mindre verdt enn dem ... Norge er et bra sted å bo, men bare for nordmenn ... kan du se noen forskjell mellom dem og Saddam når det gjelder oss? Det er likens som han, men på en kul måte. Der var det han og folkene hans som utnyttet alt og hadde alt, mens vi irakere ellers hadde ingenting. Her er det nordmenn og deres houkumeh på den ene siden og oss innvandrere på den andre. Tenker du at det er noe system eller rettferdighet her? Rettferdigheten er for nordmenn, staten bryr seg ikke om oss [innvandrere/irakere] og vil gjerne bli kvitt oss ... de vil at jeg lever av arbeidsavklaringspenger, ok det gjør jeg nå! Nå drar jeg dit kun fordi jeg har begynt med denne prosessen. Etter at jeg gikk konkurs og etter alle disse årene her i Norge, tenker jeg at det er best bare å akseptere min posisjon i samfunnet.”

Alan er norsk statsborger som opprinnelig kommer fra Irak. Han er 54 år gammel, gift og har fire barn. Etter at han var ferdig med høyskoleutdanning søkte han på jobb i offentlig sektor i Irak, men han kunne ikke få jobb. Han ville ikke jobbe i privat sektor, men etter hvert ble han nødt til det likevel, han søkte, men fant ikke jobb der heller. Han begynte å jobbe som drosjesjåfør, men jobben var slitsom og bar seg ikke økonomisk. Alan ønsket ansettelse i offentlig sektor fordi det er langsiktig trygt og har en pensjonsordning. Å jobbe i det private var uaktuelt for han fordi det er utrygt da man lett kan miste jobben uten grunn, og det private næringsliv har ingen pensjonsordning som sikrer alderdommen.

”Hvilken som helst jobb man vil søke på må man være medlem i Baath-parti eller ha en wasta. Jeg hadde ikke wasta og jeg var ikke medlem i Baath-partiet” sa han. Etter lang tids arbeidsledighet bestemte han seg for å flytte fra Irak for å finne et bedre liv i Europa. Han kom til Norge for snart 20 år siden. Her i Norge kunne han heller ikke få jobb som var relevant til sin utdannelse, som ikke ble godkjent i Norge. Derfor ble han nødt til å ta forskjellige småjobber innen rengjøring og

butikkarbeid. Noen ganger fikk han disse jobbene gjennom arbeidskontoret og andre ganger gjennom irakere han kjente. For fem år siden etablerte han sin egen renholdsbedrift og begynte å tjene bra, giftet seg med en iraker som han hentet fra Irak. Etter finanskrisen i 2008 gikk bedriften konkurs og han ble blakk og arbeidsløs. Da kom han til NAV og søkte på arbeidsavklaringspenger. Men NAV, ifølge han, sender han frem og tilbake uten særlig hjelp for å få støtte sånn at han kunne etablere en ny bedrift.

Alans historie var kjent for meg og representerer et mønster som jeg har kunnet lokalisere hos noen informanter på NAV-kontoret. Hans ord ”*nordmenn og deres houkumeh på den ene siden og oss innvandrere på den andre ... white man ... nordmenn*” representerer dette mønstret. Det som alltid var fremtredende i hans utsagn var staten som jobber mot hans interesser, i Norge eller i Irak. Eller, den norske staten og det norske samfunnet mot innvandrere ”*dem*” eller ”*nordmenn*” når han snakket om de ansatte på NAV-kontoret, om den norske staten eller generelt om Norge. Dette var ikke noe unikt i Alans tilfelle, det viste seg å være et mønster blant noen av NAV-brukerne som kommer fra minoritetsbakgrunn, arabere og andre. Flere av mine informanter brukte ordet ”*nordmenn*” når de fortalte om hvor diskriminerende og avvisende den norske staten eller samfunnet var mot dem. Det var ikke noe klar dikotomi i deres diskurs mellom staten og samfunnet. Dikotomien fant sted mellom ”*dem*”, (den norske staten og samfunnet som en enhet) på den ene siden, og oss (som innvandrere på den andre siden).

Det er flere aspekter som er felles for Alan og flere av mine informanter. For eksempel gjennom deres forståelse av staten som er utviklet gjennom deres opplevelser i hjemlandet samt gjennom deres erfaringer med NAV blir staten fortolket som diskriminerende mot dem, fordi de er innvandrere. ”*Det er bare oss som blir behandlet sånn*” har jeg hørt fra noen av mine informanter flere ganger gjennom mitt feltarbeid. Denne forståelse av staten er også muligens utformet gjennom informantene sine opplevelser med andre offentlige og private virksomheter. En type forståelse av staten som innebærer enda mer avstand mellom staten og individene skal jeg presentere gjennom min informant Souma.

Souma

Den fjerde kategorien er representert ved min informant Souma. Hun er overbevist om at det er stor avstand mellom staten som har total makt over og er revet bort fra samfunnet, og samfunnet selv. I

denne forstand er staten en type mektig vesen som kan være representert av offentlige figurer uavhengig av deres stilling i staten. Staten er kroppsliggjort i lederen, mens hele samfunnet under ett er atskilt fra staten og ligger under dens makt. Ifølge Souma, kan dette snevres til den enkelte ansatte hos NAV⁹⁸.

En dag i slutten av mars traff jeg Souma som satte seg ned ved et bord i venteområdet på NAV-kontoret. Souma er norsk statsborger og kommer opprinnelig fra Somalia. Souma er 38 år gammel, har fire barn og har vært i Norge i 21 år. Hun var født i Somalia og bodde der til hun ble 17 år da hun måtte forlate landet ved borgerkrigens utbrudd. Souma vokste opp i Somalia under militærdiktatur og presidenten av Somalia. Det er alminnelig kjent at under slike diktatoriske regimer har de som tilhører lederens krets tilgang til politiske og økonomiske goder⁹⁹. Souma tilhørte en fattig familie som hadde knappe ressurser og de økonomiske omstendighetene gjorde livet vanskelig. Pappaen til Souma var skolelærer da han giftet seg, men mistet jobben. Paret hadde det vanskelig og de hadde Souma som var nyfødt. Faren til Souma måtte ta småjobber her og der siden han ikke kunne flytte for å undervise språk på landsbygda fordi han hadde familie. Moren til Souma var husmor. I 1991 ble faren og moren til Souma drept og hun måtte forlate Somalia. Da reiste hun til Dubai ulovlig. På det svarte markedet i Dubai kunne hun få seg en jobb som hushjelp hos en rik familie. Arbeidsforholdene var vanskelige for henne og hun ble dårlig behandlet. Hun trivdes ikke i Dubai og måtte forlate landet. Hun skaffet seg et falskt pass og reiste til Egypt hvor hun ble gift med en norsk statsborger som opprinnelig kommer fra Somalia og som på det tidspunktet bodde i Norge. Mens hun var i Egypt pleide mannen hennes å sende henne penger til livets opphold. Da jeg spurte henne om hun hadde andre inntektskilder bortsett fra støtte fra mannen svarte hun:

”Selvfølgelig ikke, hvorfor skal jeg gjøre det? Staten gir dem penger her [i Norge], så det er lett å hjelpe familien hjemme vettu ... Han sendte nok penger til meg og jeg trengte ikke å jobbe engang. I Egypt er det nesten som i Somalia, det er Mubarak som har alt mens folk flest er så fattige at de er nesten døde mens de lever, noen av dem bor til og med på kirkegård”.

Seinere reiste Souma til Norge gjennom familiegjenforening med mannen sin. Etter at hun fikk det

⁹⁸ De informantene som delte dette syn på staten mener at ikke kun NAV-ansatte har slik makt, men alle offentlige ansatte uten hensyn til hvilken offentlig organisasjon eller virksomhet de tilhører.

⁹⁹ Se ”Somalia” side 30.

tredje barnet, ble hun skilt fra han og har bodd alene siden. Nå er hun aleneforelder til fire barn. Hun bor med barna sine og hun klarer seg så vidt med pengene som hun får fra ”den snille saksbehandleren” sin, som hun selv uttrykker det. Hun får utvidet barnetrygd, småbarnstillegg og økonomisk stønad (sosialhjelp) for strømbetaling og halvparten av boligleia. Gjennom ”Ny Sjanse”¹⁰⁰-programmet får hun den andre halvparten av boligleia betalt. Da jeg spurte henne om hun trengte å gjøre noe annet enn å få støtte fra NAV svarte hun:

”Jeg klarer meg ok siden jeg får en del dagpenger herfra [NAV] og en del penger fra programmet [Ny Sjanse]. Jeg tenker at NAV hjelper meg for å leve. Ellers hvor skal jeg bo, på gata?”

Jeg spurte videre om hun er fornøyd med støtten som hun får fra NAV?

”Ikke mye ... men jeg er takknemlig til hun saksbehandleren min. Det er hun som gir meg penger. Hvis hun sier nei, da får jeg ingen penger ... jeg kjenner jo ikke statsministeren, hvis jeg kjente han da skulle jeg få penger direkte fra han, han er staten, han kan bestemme alt.”

På mitt spørsmål om hvorfor hun tror at det er statsministeren eller saksbehandleren hennes som gir henne penger, og om ikke bare saksbehandleren hennes gjør jobben sin, svarte hun:

”Ja, men hun [saksbehandleren] er norsk jeg er ikke norsk [ikke etnisk norsk], hun jobber for staten, jeg gjør ikke det, kan du skjønne det? Hvorfor statsministeren? [hun lo så høyt at jeg følte at mitt spørsmål var det dummeste hun hadde hørt på lenge.] Han er jo STATSMINISTEREN. Han har alt ... noen andre saksbehandlere er ikke bra ... de sier nei, og vil ikke gi meg penger. Saksbehandleren min er snill, hun sier ja for at jeg får penger.”

Jeg spurte hvorfor de andre saksbehandlerne ikke ville hjelpe henne og hun sa:

”De sier at jeg kommer og søker på samme ting hvert år og så får jeg ingen penger... som om det er de som betaler.”

Til slutt spurte jeg hva hun søker om hvert år?

”Jeg søker litt penger vettu ... jeg søker også støtte for nye møbler men noen sier 'nei' og jeg får ingenting da. De vil bare ha det bra selv og vil ikke at jeg og familien min har det bra. Jeg kjøper

¹⁰⁰ Ny sjanse er forsøk med kvalifiseringsprogram for innvandrere som etter flere år i Norge ikke har fast tilknytning til arbeidsmarkedet, og derfor er langtidsmottakere av sosialhjelp (www.regjering.no).

ting selv, jeg skal gjøre det. Men først skal jeg prøve nå for siste gang. Jeg har jo møte med en ny saksbehandler".

Soumas forståelse av staten er delt med flere andre av mine informanter i den forstand at de tror de økonomiske ressursene tilhører kun staten og statens representanter og ikke samfunnet. Stater med all makt kroppsliggjort i lederen, som er statsministeren i det norske tilfellet, og hans krets av mektige politiske figurer er en fellesnevner som Souma deler med andre innvandrere som jeg har truffet enten gjennom mitt aktuelle feltarbeid eller gjennom mitt opphold i Norge¹⁰¹. Denne kategorien innvandrere, som mange andre med forskjellig forståelse av staten, har alle sammen¹⁰² vokst opp under diktatoriske regimer, som tilfellet er med Souma som vokste opp under Jaalle Siyaads, eller hennes egyptiske kjente som levde under Mubaraks regime. Staten som sådan har blitt utformet i deres underbevissthet (Bourdieu 1977:167- 168; Nettl, J.P. 1968 i Mitchell 1999: 173). Ifølge denne type forståelse ligger staten med sin makt og rikdom på en høyere posisjon enn samfunnet ellers. Det er en sterk ideologisk dikotomi mellom staten som tilhører den patriarkalske posisjonen gjennom lederen, og samfunnets medlemmer som ligger under statens nåde for sin overlevelse. Staten er skapt og omskapt hver gang Souma er i kontakt med en eller annen saksbehandler på NAV-kontoret. Hver gang hun får penger for å kjøpe nye møbler eller annen stønad, eller hver gang hun blir nektet stønad, blir forståelsen av staten som sådan fremhevet hos henne.

"L'État, c'est moi"

Men har den norske befolkningen under ett et homogent syn på, og en forståelse av, staten? Betrakter hele Norges befolkning¹⁰³ staten på samme måte? Svaret på disse spørsmålene ligger i de forskjellige meninger av uttrykket: ”staten, det er jeg”. Det er allment kjent at Norge er en av de mest demokratiske statene i verden. Demokrati er en grunnleggende verdi i det norske samfunnet hvor befolkningen nyter frukten av et demokratisk politisk system basert på fellesstyret som oppnås gjennom frie valg. Skapelsen av staten i Norge finner sted gjennom fritt valg, prosesser der den norske befolkningen deltar aktivt i skapelse av staten og statens politikk. Således gir uttrykket

¹⁰¹ Denne forståelse av staten som kroppsliggjort i lederens person har jeg utarbeidet i kapittel 2 i ”Irak” side 28 og ”Somalia” side 30.

¹⁰² Jeg har selv vokst opp under et slikt statssystem selv om jeg ikke deler denne forståelse av staten. Dette aspektet er elaborert i metode kapitlet under Forskerens Rolle.

¹⁰³ Her mener jeg ikke bare de som har statsborgerskap i Norge, men alle som bor i Norge med gyldig oppholdstillatelse som kvalifiserer dem til å dra nytte av velferdssystemet.

“staten, det er meg/oss” mening hos den norske majoriteten der staten er ”en venn” (Eriksen og Sajjad 2011: 248).

På den andre siden, de fire kategorier av forståelsen av staten som jeg har diskutert ovenfor står i kontrast til dette. I de fleste arabiske land eksisterer det en annen type stater. Den arabiske befolkningen under ett befinner seg under politiske systemer som undertrykker dem og er påtvunget dem, og kan i stor grad betraktes som ikke-demokratiske, eller diktatoriske. Hos disse får uttrykket “staten, det er meg!”¹⁰⁴ motsatt mening. Istedet for å reflektere fellesstyret viser uttrykket gapet mellom staten og befolkningen, mellom lederen som hersker og har ytterste makt – “and my mercenaries rule - OK?” (Abrams 1979: 81) og de som herskes (befolkningen) uten videre behov for legitimitet fra statens side. Det er en betydelig forskjell mellom de arabiske landene der stater oppnår sin legitimitet ved bruk av vold (Taussig 1992: 115) og den norske staten. Det vil si at dagens samfunn i Norge med en befolkning som består av både etniske nordmenn og innvandrere, reflekterer hvordan den norske befolkningen oppfatter staten. Det vil si at bruk av uttrykket ”staten det er jeg” antyder en grad av eksklusjon av innvandrere fra det norske samfunnet. Staten representerer samfunnet i det ”etniske” norske tilfellet, mens staten der informantene min kommer fra er ”en potensiell trussel mot deres velvære” (Eriksen og Sajjad 2011:247)¹⁰⁵.

Forståelsen av staten basert på egen erfaring gjør at aktørene utformer en forståelse av staten som er vanskelig å endre fordi det har ”blitt inkorporert i tenkning og aksjoner av statsborgerne”¹⁰⁶ (Nettl, J.P. 1968 i Mitchell 1999: 173). Det faktum at informantene mine flyttet fra et land til et annet, har forandret måten de betrakter staten på, slik tilfellet er med Abu Dani og Um Dani, men det hadde ingen betydning for Alan og Souma. Abu Dani setter stor pris på den norske staten og samfunnet. Um Dani går på kurs, og bor med mannen men deler ikke samme syn på staten og samfunnet som mannen sin. Dette var tydelig da han sa til henne: *“som jeg sa til deg flere ganger før, det er flere faktorer som man må ta i betraktning. Det er alder, språket, utdanning og hvor mye man kan oppføre seg riktig i det norsk arbeidsmiljøet. Det kan være at de som var med i det programmet hadde andre kvalifiseringer som du ikke har”*.

¹⁰⁴ Jeg ble overrasket da jeg hørte uttrykket bli brukt i et demokratisk samfunn for første gang da jeg gikk på kurs i norsk språk og kultur som tiltak for internasjonale studenter ved Universitetet i Oslo i høsten 2007. Samme uttrykk, med den motsatte meningen.

¹⁰⁵ Eriksen og Sajjad mente ikke akkurat statene der informantene mine kommer fra. Det mente at andre folk i andre kulturer, enn den norske, kan oppfatte staten slik.

¹⁰⁶ Min oversettelse.

Staten og nasjonal identitet

Noen av mine informanter er imidlertid arbeidsledige og en del av dem ønsker tilsynelatende å være arbeidsledige. Deres syn på staten har ikke forandret seg betydelig siden de kom til Norge. Tvert imot, deres forståelse av staten ble fremhevet i møtet med den norske staten. Denne begrensede forandring i synet på staten kan bli sett i Kristin Anne Stølen's *Contradictory Notions of the State: Returned Refugees in Guatemala*. Stølen fant gjennom sitt feltarbeid at guatemalanske flykninger ikke hadde noen tanker om hva nasjonalismen var før de flyktet til Mexico (Stølen 2005: 150). Én av Stølen's informanter visste ikke at det fantes andre land i verden enn Guatemala. Flukten til Mexico skapte et stadium av forhandling av identitetene til de guatemalanske flyktningene, og ga dem et nytt perspektiv på statsborgerskap og hva staten betyr. Noen av dem hadde motsigende ideer om begrepet staten (Stølen 2005: 163) og hva det betyr å tilhøre en nasjon. Etter å ha krysset grensene og gjennom deres tilstedeværelse i Mexico, begynte de meksikanske myndighetene å lære de guatemalanske flykninger, gjennom praksis og kvalifisering, hvordan å delta i organisert arbeid i flyktningeleirer og i andre statlige prosjekter der de kunne tjene penger. Disse kvalifiseringstiltakene skapte statsborgere av dem, og lærte dem hva nasjonalisme er, hva menneskerettigheter er, og hvordan kreve sine rettigheter.

Mens Stølen's informanter fikk politisk bevissthet som de hadde manglet da de bodde i Guatemala (Stølen 2005: 154), har den politiske bevissthet hos mine informanter blitt litt forandret etter at de flyttet til Norge. På lik linje med de guatemalanske flykninger får de kvalifikasjonstiltak som hjelper dem med å tilpasse seg å bo i det nye landet. – I det norske tilfellet fortolker jeg disse tiltakene å være på mye høyere nivå enn de som var brukt i Mexico, gitt landets politiske og økonomiske situasjon –. Stølen's informanter har forandret mening om staten, og i noen tilfeller, utformet en helt ny forståelse av staten. Det som jeg kan skimte hos mine informanter er at deres nasjonale identitet har blitt sterkere. Deres følelse av tilhørighet til deres opprinnelig land har økt, men deres forståelse av staten har ikke forandret seg i praksis.

I tilfellet med Abu Dani og Um Dani fremhever deres hus, møbler, klær, mat og å følge med på nyhetene på Al-Jazeera ”fordi den inneholder mer nyheter om Palestina” som Abu Dani sa, deres opprinnelige nasjonale identitet. Det som er en fellesnevner for alle mine informanter er idéen om hva staten er. Selv om de varierte i sine oppfatninger av staten, så var deres forståelse begrenset innen et perspektiv som kan betraktes som statsfiendtlig.

Avslutning

Jeg har vist ovenfor at denne gruppen av den norske befolkningen har en annerledes forståelse av betydningen av staten en majoritetssamfunnet – i majoritetens forståelse staten er oss, og i mine informanternes forståelse, staten er fienden –. Mine informanternes forståelse av staten varierer i fire forskjellige kategorier som har en fellesnevner: staten er atskilt fra dem, og trenger ikke dem, derfor kan de bruke velferdssystemet for å overleve uten videre overveielse.

5: Konklusjon

Problemstillingen i denne studie er, som jeg har nevnt i introduksjonen, fokusert på mine informanternes bruk og forståelse av velferdssystemet basert på deres tidligere erfaringer med og førforståelse av staten, og at denne forståelse er fremhevet av og omstrukturert gjennom deres kommunikasjonssamhandling med de ansatte på NAV-kontoret.

For det første har jeg anvendt historie som redskap for å oppnå innsikt i informantenes nåværende forståelse og bruk av velferdssystemet. Ved å gi et helhetlig bilde av Holmlia historie har jeg vist at det ikke finnes et skille mellom mine informanter og ”majoritetssamfunnets” medlemmer. Holmlia har siden 80-tallet utviklet seg til å bli en delbydel der informantene mine nå kan betraktes som en like betydelig del av demografien på dagens Holmlia som alle andre befolkningsgrupper som befinner seg der, ikke som en minoritetsgruppe. Det som skiller disse gruppene er imidlertid deres tidligere sosialisering i forskjellige statssystemer. Gjennom sosialisering i totalitære statssystemer har mine informanter fått et forhold til staten som mildt sagt kan uttrykkes som fiendtlig. Den herskende klasse i slike statssystemer styrer statsapparatet for å sørge for sin egen interesse. Mens befolkningen er nødt til å kjempe for å overleve og oppnå sine rettigheter. Den delen av Holmlias befolkning som har blitt sosialisert i det norske statssystemet har en motsigende forståelse av staten. Selv om de sosiale aktørenes erfaringer av staten er subjektive, fins det et hovedmønster som gjør at de oppfatter staten slik de gjør. Jeg har kommet fram til at denne forståelsen får disse gruppene mennesker til å bruke velferdssystemet på forskjellige måter.

Anvendelse av historie har også vært av stor betydning for å få innsikt i velferdsstatens betydning hos både mine informanter og majoritetssamfunnets medlemmer. Dersom det finnes velferdsordninger i landene mine informanter kom fra, er disse ordningene beskjedne og statens rolle i dem er minimal. Mens statens rolle i Norge har vært vesentlig i å skape dagens velferdssystem. Statens rolle har vært vesentlig i å skape det norske velferdssystemet der befolkningen har adgang til velferdsgodene på like fot. Slik kontrast i erfaringer med velferdsordninger og statenes rolle i dem spiller en viktig rolle i å skape det anstrengte forhold til velferdssystemet hos mine informanter.

For det andre har jeg tatt en aktør-nær tilnærming for å få innsikt til kommunikasjonssamhandling mellom mine informanter og bakkebyråkratene på NAV-kontoret. Ved å granske slike

samhandling har jeg fokusert på et område som er neglisjert i de antropologiske studier av velferdssystemet, nemlig kommunikasjonsdynamikken. Gjennom tid og språkbruk har jeg vist at kommunikasjonsdynamikken er en kulturbasert prosess. Derfor resulterer kommunikasjonsamhandling i utilsiktede konsekvenser som bidrar til å fremheve mine informaners forståelse av staten og statsbyråkratene som undertrykkende og fiendtlige. Disse hendelsene gjør at mine informanter opplever velferdssystemet som en lukket og ekskluderende organisasjon på lik linje med de byråkratiske systemer i landene de opprinnelig kommer fra.

For det tredje har jeg kommet frem til at mine informaners bruk av velferdssystemet er problematisk. På den ene siden er hovedmålene i NAV-reformen ikke nådd: å få flere i arbeid og færre på trygd og sosialhjelp, gjennom blant annet å introdusere en helhetlig førstelinjetjeneste som gir helhetlig tjeneste der brukerne blir møtt med respekt. På den andre siden reflekterer denne problematikken ”gal” bruk av velferdssystemet hvor mine informanter blir til sosialklienter, noe som muligens kan kvalifisere dem til å klassifiseres som ’blindpassasjerer’ av velferdssystemet. Imidlertid har jeg kommet frem til at slik bruk av velferdssystemet ikke er pragmatisk eller utnytteorientert. Slik bruk er heller et biprodukt av mine informaners forståelse av staten som et fjernt objekt samt dens maktpraksiser over dem.

Statsproblematikken...

Her skal jeg spørre om det er sikkert at ideen om staten hos mine informanter representerer en fetisjisme som over tid har blitt innskrevet i deres mentalitet? (Taussig 1992; Bourdieu 2000: 138-139). Eller kan det være at de bevisst holder fast ved sine subjektive forståelser av staten? I sin studie av staten i Tyrkia, sammenlignet Navaro-Yashin denne innlemmelse av forståelse av allment politisk liv hos den tyrkiske befolkningen til ”kynisme” hos Sloterdijk og Žižek (Navaro-Yashin 2002c: 155-173). Ifølge dette perspektivet tror aktørene i Tyrkia at et politisk parti er bra nok og de støtter det selv om de til en viss grad er bevisst på at partiet ikke er bra nok.

Žižek mener at individene i det moderne samfunnet er seg bevisst sine ugjerninger, men de gjør dem likevel. Mine informanter er seg muligens bevisst på statens ”maske”, noe som er en illusjon ifølge Abrams, men de insisterer på at den eksisterer. Det er med andre ord mulig at de vet bedre enn det ser ut til at de gjør om forskjellen mellom statssystemet i Norge og statssystemer i landene

de kommer fra. Altså, de ”skjønner godt hva de gjør, likevel gjør de det”¹⁰⁷ (Sloterdijk i Žižek 1989c: 29). Det har vært et viktig poeng hvordan mine informanter på en måte gjør feil bruk av velferdssystemet ved å ha utviklet en gitt idé om hva staten er, og ved å forholde seg til denne idéen. Navaro-Yashin satte kynismen opp mot en marxistisk forståelse som sier at aktørene blir knyttet til virkeligheten med en viss grad av mystikk: ”De skjønner det ikke, men de gjør det”¹⁰⁸ (Marx i Navaro-Yashin 2002c:159), noe mitt argument ovenfor om mine informanters forståelse av staten støtter.

* * * * *

Ifølge Foucault oppstår ”[m]akten [...] i hvert øyeblikk, i ethvert punkt eller snarere i enhver relasjon [...]. Makten er over alt” (1999: 104). Makt er vesentlige tema i undersøkelse av kulturforskjeller og sosiale relasjoner i antropologi (Moore 1999: 2). Derfor kunne det være mulig gjennom kommunikasjonssamhandlinger for hensikten av analyse i en slik studie å ta for seg maktutøvelse. Utover denne oppgaven har statens makt vært dominerende i hvordan det påvirker livet til mine informanter. Selv om denne oppgaven ikke er en maktanalyse på aktørnivåtilnærming *per se*, så kunne det vært interessant å fokusere på maktutøvelsene som foregår mellom de ansatte og brukerne på NAV-kontoret. En slik maktanalyse kan ta for seg maktrelasjonen og maktutøvelsen som utspiller seg i samhandlinger mellom mine informanter og de ansatte på NAV-kontoret. Siden makt er relasjonell og finnes overalt, burde analysen derfor involvere både aktør- og organisasjonsnivå. Sett slik kan maktrelasjonene og maktutøvelsen utforskes og undersøkes på tre nivåer:

- 1- Maktutøvelse av de ansatte overfor brukerne.
- 2- Maktutøvelse av brukerne overfor de ansatte.
- 3- Hvordan den institusjonelle makten i NAV som organisasjon påvirker både brukerne og de ansatte og videre stimulerer maktutøvelse mellom dem.

Maktrelasjonene i en slik sammenheng er ganske kompliserte og utformer en innviklethet mellom organisasjonen og aktørene: Mellom NAV som organisasjon og dens forhold til de ansatte. NAV som organisasjon og dens ansatte under ett, som én enhet, og deres forhold til brukerne. Og til slutt

¹⁰⁷ Min oversettelse.

¹⁰⁸ Min oversettelse.

de ansatte, uavhengig av organisasjonen, på den ene siden, og brukerne på den andre.

En slik maktanalyse, som jeg ikke kunne undersøke på grunn av omstendighetene rundt feltarbeidet, kan muligens belyse de usynlige faktorer som spiller inn i kommunikasjonssamhandling mellom brukerne og de ansatte. Ved å foreta en slik analyse vil man sannsynligvis kunne bekrefte hvordan aktørenes syn på staten er skapt i deres subjektive erfaringer med staten representert av bakkebyråkratene i NAV.

Litteraturliste:

Abdullahi, Mohamed Diriye (2001): *Culture and Customs of Somalia*. Westport, CT:

Greenwood Publishing Group.

Abrams, Philip (1979): "Notes on the Difficulty of Studying the State". I, *Journal of*

Historical Sociology. Vol. 1, no. 1, (1988). s.s.: 58-89.

Abu-Amr, Ziad (1995): "Report from Palestine". I, *Journal of Palestine Studies*. Vol. 24, no.

2, (1995), s.s. 40-47.

Adler, Peter S. (1998): "Beyond Cultural Identity: Reflections on Multiculturalism". I,

Basic Concepts of Intercultural Communication. Bennett, Milton J. (red.). Yarmouth,

Maine: Intercultural Press.

Alexander, Catherine (2010): "The Third Sector". I, *The Human Economy*. Hart, Keith og

Jean-Louis Laville og Antonio David Cattani (red.). Cambridge: Polity.

Al-Nashif, Ismael (2010): *Structre of Hamas discourse: a sociological reading*. Master

oppgave. Birzeit Uvinersity. Finnes online:

http://home.birzeit.edu/librarya/uploaded_thesis_files/JQ1830.A98H334%202010/T

OC.pdf (Lesedato 31.10.2011).

Andreassen, Alm og Knut Fossetøl (2011): "Innledning - Organisasjonsendring Som

Velferdsreform". I, *NAV ved et Veiskille: Organisasjonsendring som*

Velferdsreform. Tone Alm Andreassen og Knut Fossetøl (red.). Oslo:

Gyldendal Akademisk.

Arbeids- og velferdsdirektoratet (2007): *Konsept for Fysisk Utforming for*

Publikumsmottak Veileder. Finnes online:

http://kommune.nav.no/_attachment/805356888? (Lesedato 19.04.2012)

Archer, Margaret S. (1996): *Culture and Agency: the Place of Culture in Social Theory*.
Cambridge: Cambridge University Press.

Asad, Talal og Roger Owen (1983):

-“The International Dimension: Introduction”. I, *Sociology of «Developing Societies» of the Middle East*. Asad, Talal og Roger Owen (red.): London: Macmillan Press.

-“The State Dimension: Introduction”. I, *Sociology of «Developing Societies» of the Middle East*. Asad, Talal og Roger Owen (red.): London: Macmillan Press.

Askim, Jostein, Tom Christensen, Anne Lise Fimreite og Per Læg Reid (2008):

Challenges and Effects of Administrative Reform – Reorganizing the Norwegian Welfare Administration. Stein Rokkan senter for flerfaglige samfunnsstudier (Rokkansenteret). Bergen: Rokkansenteret.

Bakhtin, M.M. (2000): *The Dialogic Imagination: Four Essays by M. M. Bakhtin*. Holquist, Michael (red.). Oversatt av Emerson, Caryl og Michael Holquist. Austin: University of Texas Press.

Barth, Fredrik:

-(1980): *Andres liv- og Vårt Eget*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.

-(2000): “An Anthropology of Knowledge”. I, *Current Anthropology*. Vol. 43, no. 1 (2002), ss.: 1-18.

Bashir, Lama (2002): “The Palestinians”. I, *Endangered Peoples of Africa and the Middle East. Struggle to Survive*. Hitchcock, Robert K. og Alan J. Osborn (red.). Westport, CT: Greenwood Press.

- Batatu, Hanna (1982): *The Old Social Classes and the Revolutionary Movements of Iraq: A Study of Iraq's Old Landed and Commercial Classes and of its Communists, Ba'athists and Free Officers*. Princeton: Princeton University Press.
- Bateson, Gregory (1989): *Steps to an Ecology of Mind*. New York: Ballantine Books.
- Benum, Edgeir (2005): *Aschehougs Norges Historie*. Bind: 12. Oslo: Aschehougs.
- Berkaak, Odd Are og Ivar Frønes (2005): *Tegn, Tekst og Samfunn*. Oslo: Abstrakt Forlag.
- Bennardo, Giovanni og David B. Kronenfeld (2011): "Types of Collective Representations: Cognition, Mental Architecture, and Cultural Knowledge". I, *A Companion to Cognitive Anthropology*. 1. utgave. Kronenfeld, David B., Giovanni Bennardo, Victor C. de Munck og Michael D. Fischer (red.). West Sussex: Blackwell Publishing.
- Bernstein, Basil (1966): "Elaborated and Restricted Codes: Their Social Origins and Some Consequences". I, *Communication and Culture: Readings in the Codes of Human Interaction*. Smith, Alfred G. (ed.). New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Bloch, Maurice (1992): "What goes without saying: the Conceptualization of Zafimaniry Society". I, *Conceptualizing Society*. Kuper, A. (red.). London: Routledge.
- Bourdieu, Pier:
- (1977): *Outline of a Theory of Practice*. Cambridge Studies in Social Anthropology. Translated by Richard Nice. Cambridge: Cambridge University Press.
 - (1989): "Social Space and Symbolic Power". I, *Sociological Theory*. Vol. 7, no. 1, (1989), s.s.: 14-24.

-(1990): *The Logic of Practice*. Cambridge: Polity Press.

-(1996): *Symbolisk Makt, Artikler i Utvalg*. Oslo: Pax Forlag.

-(2000): *Pascalian Meditations*. Cambridge: Polity Press.

Brochmann, Grete og Anniken Hagelund med bidrag fra Karin Borevi, Heidi Van Jonsson og Klaus Peterson (2010): *Velferds Grenser Innvandringspolitikk og Velferdsstaten i Skandinavia 1945-2010*. Oslo: Universitetsforlaget.

Caillé, Alain (2010): "Gift". I, *The Human Economy*. Keith Hart, Jean-Louis Laville og Antonio David Cattani (red.). Cambridge: Polity.

Carsten, Janet (1995): "Colonialism and its Forms of Knowledge: The British in India". I, *The Journal of the Royal Anthropological Institute*. Vol. 1, no. 2 (1995), s.s.: 317-335.

Christensen, Tom (2008): «*En Felles Etat*» – en Analyse av Prosessen som Ledet Frem til Opprettelse av Ny Arbeids- og velferdsforvaltning (NAV). Stein Rokkan Senter for Flerfaglige Samfunnsstudier (Rokkansenteret). Bergen: Master Trykk og Kopi.

Clapham, Christopher (1985c): *Third World Politics: an Introduction*. London: Croom Helm.

Cohen, Raymond (1987): "Problems of Intercultural Communication in Egyptian-American Diplomatic Relations". I, *International Journal of Intercultural Relations*. Vol. 11, no. 1 (1987), s.s.: 29-47.

Cohen, Ronald (1988): "Introduction". I, *State Formation and Political Legitimacy*. Cohen Ronald og Judith D. Toland (red.). Political Anthropology. Vol. 6. New Jersey: Transaction books.

- Comas d'Argemir, Dolors (1996): "Gender Relations and Social Change in Europe: On Support and Care". I, *The Anthropology of Europe: Identity and Boundaries in Conflict*. Goddard, Victoria A., Josep R. Llobera og Cris Shore. Oxford: Berg.
- Cunningham, Robert B. og Yasin K. Sarayrah (1993): *Wasta: The Hidden Force in Middle Eastern Society*. London: Praeger.
- D'Andrade, Roy Goodwin og A. Kimball Romney (1964): "Summery of Participants' Discussion". I, *Transcultural Studies in Cognition*. Romney, A. Kimball and Roy Goodwin D'Andrade (ed.). Vol. 66:3:2. Washington: The Association.
- Certeau, Michel de (1984c): *The Practice of Everyday Life*. Berkeley: University of California Press.
- Douglas, Mary (2007c): *Thinking in Circles: an Essay on Ring Composition*. New Haven: Yale University Press.
- Durkheim, Emile (1995c): *The Elementary Forms of Religious Life*. Oversatt av Fields, Karen E.. New York: The Free Press.
- Eickelman, Dale F. (1989c): *The Middle East: an Anthropological Approach*. 2nd. edition. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Eisenberg, Leon (1977): "Disease and Illness: Distinction between Professional and Popular Ideas of Sickness". I, *Culture, Medicine and Psychiatry*. Vol. 1, no. 1, (1977), s.s.: 9-23.
- Erickson, Laurel (2002): "The Kurds". I, *Endangered Peoples of Africa and the Middle*

East. Struggle to Survive. Hitchcock, Robert K. og Alan J. Osborn (red.). Westport, CT: Greenwood Press.

Eriksen, Thomas Hylland:

-(1991): "The Cultural Contexts of Ethnic Differences". I, *Man*. Vol. 26, no. 1, (1991), s.s.: 127-144.

-(2001): *Small Places, Large Issues. An Introduction to Social and Cultural Anthropology*. 2. utgave. London: Pluto Press.

Eriksen, Thomas Hylland og Finn Sivert Nilsen (2001): *A History of Anthropology*.

London: Pluto Press.

Eriksen, Thomas Hylland og Torunn Arntsen Sajjad (2011): *Kulturforskjeller i Praksis:*

Perspektiver på det Flerkulturelle Norge. 5. utgave. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Erstad, Ida Charlotte (2011): *Innvandrerens møte med det Norske Helsevesenet*. (Møte på Universitetet i Oslo).

Evers, Adalbert (2010): "Welfare". I, *The Human Economy*. Keith Hart, Jean-Louis Laville og Antonio David Cattani (red.). Cambridge: Polity.

Fangen, Katrine (2004c): *Deltagende Observasjon*. Bergen: Fagbokforlaget.

Farah, T., F. Al-Salem og M.K. al-Salem (1983): "Arab Labour Migration: Arab Migrants in Kuwait". I, *Sociology of «Developing Societies» of the Middle East*. Asad, Talal og Roger Owen (red.): London: Macmillan Press.

Feghali, Ellen (1997): "Arab Cultural Communication Patterns". I, *International Journal Intercultural Relations*. Vol. 21, no. 3, (1997), s.s.: 435-378.

Finkelstein, Norman G (1995): *Image and Reality of the Israel-Palestine Conflict*.

London: Verso.

Foucault, Michel:

-(1991): "Governmentality". I, *The Anthropology of the State: A Reader*. Aradhana Sharma og Akhil Gupta (red.). Madlen, MA.: Blackwell Publishing. (2006).

-(1999): *Seksualitetens historie I. Viljen til Viten*. Oslo: Exil.

FN: *Resolution 181 (II). Future government of Palestine (1947)*.

<http://domino.un.org/unispal.nsf/0/7f0af2bd897689b785256c330061d253> (Lesedato 19.04.2012).

Frøystad, Kathinka (2003): "Forestillinger om det 'Ordentlige' Feltarbeid og dets

Mulighet i Norge". I, *Næresteder Nye rom: Utfordringer i antropologiske studier i Norge*. Rugkåsa, M. og K.T. Thorsen (red.). Oslo: Gyldendal Akademiske.

Furre, Berge (1996): *Norsk Historie 1905-1990*. Oslo: Det Norske Samlaget.

Geertz, Clifford:

- (1965): "The Impact of the Concept of Culture on the Concept of Man". I, *Bulletin of the Atomic Scientists: a Journal of Science and Public Affairs*. Vol. 4 (1966). Chicago: The University of Chicago Press.

-(1973): "Thick Description: Toward an Interpretive Theory of Culture". I, *The Interpretation of Cultures. Selected Essays*. Geertz, Clifford (red.). New York: Basic Books.

Giddens, Anthony:

-(1987): *A Contemporary Critique of Historical Materialism: The Nation-state and Violence*. Berkeley and Los Angeles: University of California Press.

-(1991): *Modernity and Self-identity: Self and Society in Late Modern Age*. Cambridge: Polity Press.

Goffmann, Erving:

-(1964): "The Neglected Situation". I, *The Ethnography of Communication*. Vol. 66:6:2. Hymes, Dell og J. J. Gumperz (red.). Washington: The Association.

-(1966): "Alienation from Interaction". I, *Communication and Culture: Readings in the Codes of Human Interaction*. Smith, Alfred G. (red.). New York: Holt, Rinehart and Winston.

Grimen, Harald (2001): "Trust and Power – Three Interrelationships". I, *Tidsskrift for Lægeforen*. No. 30, 2001; 121, s.s.: 3617–3619

Gullestad, Marianne:

-(1989): "Hjemmet Som Moderne Folkekultur". I, *På Norsk Grunn*. Brox, Ottar og Marianne Gullestad (red.). Oslo: AD Notam.

-(2002): *Det Norske Sett med Nye Øyne*. Oslo: Universitetsforlaget.

-(2001c): *Kitchen-Table Society*. Oslo: Universitetsforlaget.

Gunter, Michael M. (2005): "Kurdish Prospects in Post-Saddam Iraq". I, *The Kurdish Question and the 2003 Iraq War*. Ahmed, Mohammed M. A. og Michael M. Gunter (ed.). Costa Mesa, California: Mazda Publishers.

Gupta, Akhil (1995): "Blurred Boundaries: The Discourse of Corruption, the Culture of

Politics, and the Imagined". I, *American Ethnologist*. Vol. 22, no. 2, (1995), s.s.: 375-402.

Guttu, Jon og Lene Schmidt (2010): *Møtesteder i Bydel Søndre Nordstrand*. Norsk institutt for by- og regionforskning. Oslo: Nordberg.

Hagen, Rolf M., Knut Johannessen, Liv Marthinsen, Egil Mikkelsen og Harald F. Skram (1980): *Norges Historie*. Bind 15. Knut Mykland (Red.). Oslo: J.W. Cappellens Forlag.

Hall, Edward T.:

-(1973c): *The Silent Language*. Garden City, NY: Anchor Press/Doubledy.

-(1976): *Beyond Culture*. Garden City, NY: Anchor Press/Doubledy.

-(1989): *The Dance of Life: The Other Dimension of Time*. New York: Anchor Books.

Hanafi, Hassan (2000): "The Middle East, In Whose World?". I, *The Middle East in a Globalized World: Peppers from the Nordic Conference on Middle Eastern Studies*. Bergen: Nordic Society for Middle Eastern Studies.

Handwerker, W. Penn:

-(2002): "The Construct Validity of Cultures: Cultural Diversity, Culture Theory, and a Method for Ethnography". I, *American Anthropologist, New Series*. Vol. 104, no. 1 (2002), s.s.: 106-122.

-(2011): "How to Collect Data and Warrant Analysis". I, *A Companion to Cognitive Anthropology*. 1. utgave. Kronenfeld, David B., Giovanni Bennardo, Victor C. de Munck og Michael D. Fischer (red.). West Sussex: Blackwell Publishing.

- Hann, Chris (2010): "Moral Economy". I, *The Human Economy*. Hart, Keith; Jean-Louis Laville og Antonio David Cattani (red.). Cambridge: Polity.
- Hannerz, Ulf (1996): *Transnational Connections. Culture, People, Places*. London: Routledge.
- Harris, Marvin (1969): *The Rise of Anthropological Theory: a History of Culture*. New York: Thomas Y. Crowell Company.
- Harvey, Penelope (2005): "The Materiality of State-Effects: An Ethnography of a Road in the Peruvian Andes". I, *State Formation: Anthropological Perspectives*. Krohn-Hansen, Christian og Knut G. Nustad (red.). London: Pluto Press.
- Haukelien, Heidi og Halvard Vike (2009): "Velferd". I, *Mellom Mennesker og Samfunn. Sosiologi og sosialantropologi for helse- og sosialprofesjonene*. Brodtkorb, Elisabeth og Marianne Rugkåsa (red.), 2. utgave. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Hofstede, Geert (1997c): *Cultures and Organizations: Software of the Mind*. New York: McGraw-Hill.
- Holquist, Michael (2000): *The Dialogic Imagination: Four Essays by M. M. Bakhtin*. Holquist, Michael (red.). Oversatt av Emerson, Caryl og Michael Holquist. Austin: University of Texas Press.
- Hutchinson, Sharon E. (1996c): *Nuer Dilemmas. Coping with Money, War, and the State*. Berkeley Los Angeles: University of California Press.
- Hymes, Dell (1964): "Introduction: Toward Ethnographies of Communication". I, *The Ethnography of Communication*. Vol. 66:6:2. Hymes, Dell og J. J. Gumperz (red.). Washington: The Association.

- Jensen, Iben (2003): "The Practice of Intercultural Communication - Reflections for Professionals in Cultural Meetings". I, *The Journal of Intercultural Communication*. No. 6 (2003).
- Johanssen, J. Nygaard, M. – Schreiner, E. (1965): *Latinsk Ordbok*. Oslo: J. W. Cappelens Forlag.
- Kapferer, Bruce (2005): "Foreword". I, *State Formation: Anthropological Perspectives*. Krohn-Hansen, Christian og Knut G. Nustad (red.). London: Pluto Press.
- Keesing, Roger (1994): "Theories of Culture Revisited". I, *Assessing Cultural Anthropology*. Borofsky, Robert (red.). New York: McGraw- Hill.
- Khalidi, Rashid (1997): *Palestinian Identity. The Construction, of Modern National Consciousness*. New York: Columbia University Press.
- Khoury, Philip Shukry og Joseph Kostiner (1990c): *Tribes and State Formation in the Middle East*. California: University of California Press.
- Kjølsrød, Lise (2005): "En tjenesteintens velferdsstat". I, *Det Norske Samfunn*. 5. Utg. Kjølsrød, Lise og Ivar Førnes (red.). Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Klausen, Arne Martin (1990): *Antropologiens Historie*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.
- Kleinman, A., and J. Kleinman (1991): "Suffering and its Professional Transformation: Toward an Ethnography of Interpersonal Experience". I, *Culture, Medicine, and Psychiatry*. Vol. 15, no. 3, (1991), s.s.: 275: 302.
- Kluckhohn, Florence Rockwood og Fred L. Strodbeck (1961): *Variations in Value Orientation*. Evanston, Ill: Row, Peterson and Company.

- Krauss, Robert M. og Chi-Yue Chiu (1998): "Language and Social Behavior". I, *The Handbook of Social Psychology*. Vol. 2, 4. Utg.. Gilbert, Daniel T., Susan T. Fiske og Gardner Lindzey. Madison, Wisconsin: The McGRAW-HILL Companies.
- Krohn-Hansen, Christian (2001): *Det Vanskelige Voldsbegrepet. Politisk Liv i Den Dominikanske Republik og Andre Steder*. Oslo: Pax Forlag.
- Krohn-Hansen, Christian og Knut G. Nustad (2005): "Introduction". I, *State Formation: Anthropological Perspectives*. Krohn-Hansen, Christian og Knut G. Nustad (red.). London: Pluto Press.
- Lampsos, Parisoula (2010): *Mitt Liv Med Saddam*. Selvbibliografi skrevet av Lena Katarina Swanberg. Oversatt til norsk av Hege Frydenlund. Oslo: Schibsted Forlag.
- Laville, Jean-Louis (2010): "Plural Economy". I, *The Human Economy*. Keith Hart, Jean Louis Laville og Antonio David Cattani (red.). Cambridge: Polity.
- Lewis, Ioan M. (2008): *Understanding Somalia and Somaliland: Culture, History, Society*. New York: Columbia University.
- Loughlin, John, Frank Hendriks og Anders Lindström (2011): "Introduction: Substantial Democracy in Europe: Changing Backgrounds and Theoretical Models". I, *The Oxford Book of Local and Regional Democracy in Europe*. Loughlin, John og Frank Hendriks og Anders Lindström (red.). Oxford: Oxford University Press.
- Lounsbury, F. G. (1966): "The Varieties of Meaning". I, *Communication and Culture: Readings in the Codes of Human Interaction*. Smith, Alfred G. (red.). New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Luling, Virginia (2002): "The Somali of the Horn of Africa". I, *Endangered Peoples of*

Africa and the Middle East. Struggle to Survive. Hitchcock, Robert K. og Alan J. Osborn (red.). Westport, Connecticut: Greenwood Press.

Lund, Sarah (2001): "Bequeathing and Quest. Processing Personal Identification Papers in Bureaucratic Spaces (Cuzco, Peru)". I, *Social Anthropology*. Vol. 9, no.1, (2001), s.s.: 3–24.

Lundblad, Lars Gunnar (2011): *Islamic Welfare, Meanings and Practices: Processes of Institutionalization and Politicization of the Zakat Principle in Palestine*. Dissertation for the degree of philosophiae doctor (PhD). Bergen: Universitetet i Bergen.

Macfie, A.L. (1998): *The End of the Ottoman Empire 1908-1923*. London: Longman

Malinowski, Bronislow (1922): *Argonauts of the Western Pacific: an Account of Native Enterprise and Adventure in the Archipelagoes of Malenesia New Guinea*. London: Routledge & Kegan Paul.

Mauss, Marcel (1995): *Gaven : Utvekslingens Form og Årsak i Arkaiske Samfunn*. Oversatt av Thomas Hylland Eriksen. Oslo: Cappelen Akademisk Forlag.

McCarthy, Justin:

-(2001): *The Ottoman Peoples and the End of Empire*. London: Arnold.

-(1997): *The Ottoman Turks: an Introduction History to 1923*. London: Longman.

McDowall, David (2005): "Political Prospects of the Kurds in the Middle East". I, *The Kurdish Question and the 2003 Iraq War*. Ahmed, Mohammed M. A. og Michael M. Gunter (ed.). Costa Mesa, California: Mazda Publishers.

Melhuus, Marit (1999): "Debate. Culture in the Nation and Public Opinion: a Norwegian

Case. Insisting on Culture?”. I, *Social Anthropology*. Vol.7, no. 1, (1999), s.s.: 65-80.

Miller, Marc L., Peter K. Manning and John Van Maanen (1998): “Series Editor’s Introduction”. I, *The Ethnographer’s Method*. Stewart, Alex. London: Sage Publications.

Mitchell, Timothy (1999): “Society, Economy, and the State Effect”. I, *The Anthropology of the State: A Reader*. Aradhana Sharma og Akhil Gupta (red.). Madlen, MA: Blackwell Publishing.

Moore, Henrietta L. (1999): “Anthropological Theory at the Turn of the Century”. I, *Anthropological Theory Today*. Moore, Henrietta L. (red.). Cambridge: Polity press.

Navaro-Yashin, Yael (2002c): *Faces of the State: Secularism and Public Life in Turkey*. Princeton, N.J.: Princeton University Press.

Nerbøvik, Jostein (1986): *Norsk Historie 1870-1905*. Oslo: Det Norske Samlaget.

Neumann, Iver B. (2001): *Mening, Materialitet, Makt: En Innføring i diskursanalyse*. 2. Ut.. Bergen: Fagbokforlaget.

NSD (Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS):

-Aetat – Arbeidsdirektoratet.

<http://www.nsd.uib.no/polsys/data/forvaltning/enhet/7805/endringshistorie>

(Lesedato: 19.04.2012)

Nygård, Arnfinn (1990): *Om Holmlia Historie: Fra Bygdeborg til Drabantby*.

Oslo/Gjøvik: Norbok.

Olabi, Adam (2010): *Minoriteters møte med velferdssystemet – NAV på Holmlia, Søndre*

Nordstrand i Oslo. Prosjektutvikling. Sosialantropologisk institutt. Universitetet i Oslo.

Olsen, John Andreas (2003): "Saddam's Power Base". I, *Sikkerhetspolitiske bibliotek*. Sørli, Kjetil (red.): 4, 2003. Oslo: Den Norske Atlanterhavskomiteé.

Omidian, Patricia A. (1996): *Aging and Family in an Afghan Refugee Community*. New York: Carland Publishing.

Oslo Kommune:

-Ikke vestlige innvandrere bosettingsmønster i Oslo.

<http://www.nsd.uib.no/nsd/nsdnytt/06-2/1.html> (Lesedato: 19.04.2012).

-Byelens befolkning. [http://www.bydel-sondre-](http://www.bydel-sondre-nordstrand.oslo.kommune.no/var_bydel/befolkning/)

[nordstrand.oslo.kommune.no/var_bydel/befolkning/](http://www.bydel-sondre-nordstrand.oslo.kommune.no/var_bydel/befolkning/). (Lesedato: 19.04.2012).

Owen, Roger (1992): *State, Power and Politics in the Making of the Modern Middle East*. London: Routledge.

Parselhager:

<http://www.parselhager.no/Home/ParselhageriOslo/Holmliaparselhager/tabid/72/Default.aspx>. (Lesedato: 19.04.2012).

Polanyi, Karl (1944c): *The Great Transformation*. New York: Holt, Reinhart & Winston.

Qureshi, Naushad Ali (2009): "Kultursensitivitet i Profesjonell Yrkesutøvelse". I, *Over Profesjonelle Barrierer: Et Minoritetsperspektiv i Psykososialt Arbeid med Barn og Unge*. Edie, Ketil; Naushad A. Qureshi, Marianne Rugkåsa og Halvard Vike (red.). Oslo: Gyldendal Akademisk.

Qutb, Mohamad Sayied (1978): *Dirasat Islamiyya (Islamiske Studier)*. Beirut: Dar al

Shuruq.

Regjering.no:

http://www.regjeringen.no/nb/dep/bld/tema/integrering/arbeidsrettet_innstats_forinnvandrerer/nysjanse.html?id=85839 (Lesedato 20.10.2010).

Roy, Sara (2003): *Hamas and the Transformation(s) of Political Islam in Palestine*.

Carnegie Endowment for International Peace. Finnes online:

<http://carnegieendowment.org/pdf/files/2004-02-17-roy.pdf> (Lesedato: 19.04.2012)

Rugkåsa, Marianne (2010): *Transformasjon og integrasjon: Kvalifisering av*

minoritetsetniske kvinner til arbeid og deltakelse i den norske velferdsstaten.

Doktoravhandling ved det samfunnsvitenskapelige fakultetet i Oslo. Universitetet i Oslo.

Sadiki, Larbi (2004c): *The Search for Arab Democracy: Discourse and Counter Discourse*.

New York: Columbia University Press.

Shakespeare, William (1952): *King Lear*. Muir, Kenneth (red.). London: Arden

Shakespeare Paperbacks. Methuen & Co.

Sharma, Aradhana og Akhil Gupta (2006): *The Anthropology of the State: a Reader*.

Malden, Mass.: Blackwell.

Simon, Reeva Spector og Eleanor H. Tejirian (2004): "Introduction". I, *The Creation of*

Iraq: 1914-1921. Simon, Reeva Spector og Eleanor H. Tejirian (red.). New York:

Columbia University Press.

Simons, Geoff (1994): *Iraq: From Sumer to Saddam*. London: The Macmillan Press Ltd.

Smith, Alfred G. (1966c): "Introduction: Communication and Culture". I, *Communication*

and Culture: Readings in the Codes of Human Interaction. Smith, Alfred G. (red.).
New York: Holt, Rinehart and Winston.

SSB (Statistisk Sentralbyrå):

-Rapport 2009/22. *Innvandrerers Demografi og Levekår i Groruddalen og Søndre Nordstrand*. Vebjørn Aalandslid. Oslo: Statistisk Sentralbyrå.

-*Innvandring og Innvandrere*. <http://www.ssb.no/innvandring/> (Lesedato: 19.04.2012).

-*Innvandrere og norskfødte med innvandrerforeldre*.

<http://www.ssb.no/emner/02/01/10/innvbef/tab-2011-04-28-12.html> Sist (Lesedato 19.04.2012)

Steinnes, Asgaut og Eirik Vandvik (1958): *Latinsk Ordbok*. Oslo: Det Norske Samlaget.

Stewart, Alex (1998c): *The Ethnographer's Method*. Thousand Oaks, California: Sage Publications.

Stølen, Kristin Anne (2005): "Contradictory Notions of the State: Returned Refugees in Guatemala". I, *State Formation: Anthropological Perspectives*. Krohn-Hansen, Christian og Knut G. Nustad (red.). London: Pluto Press.

Taussig, Michael (1992): *The Nervous System*. New York: Routledge.

Thuen, Trond (1989): "Kulturelt Særpreg og Etniske Grenser: Noen Refleksjoner Over Samisk-norske Kontraster". I, *På Norsk Grunn*. Brox, Ottar og Marianne Gullestad (red.). Oslo: Ad Notam.

Tylor, B. Edward (1994 [1871]): "Primitive Culture: Research into the Development of

Mythology, Philosophy, Religion, Art, and Custom. 1". I, *The Collected Works of Edward Burnett Tylor*. Vol. (3). London: Routledge/Thoemmes Press.

Van Dam, Nikolaos (1983): "Landownership, Citizenship and Racial Policy in Israel". I, *Sociology of «Developing Societies» of the Middle East*. Asad, Talal og Roger Owen (red.): London: Macmillan Press.

Veiden, Pål og Sollaug Burkeland (1999): *Samfunnsvitenskapelig Ordbok*. Oslo: Spartacus.

Vike, Halvard, Hilde Lidén og Marianne Lien (2001): "Likhetens virkeligheter". I *Likhetens Paradokser. Antropologiske undersøkelser i det 15 moderne Norge*. Lien, Marianne, Hilde Lidén og Halvard Vike (red.). Oslo: Universitetsforlaget.

Vike, Halvard:

-(1996): "Norden". I, *Fjern og Nær: Sosialantropologiske Perspektiver på Verdens Samfunn og kulturer*. Howell, Signe og Marit Melhuus (red.). Oslo: Ad Notam Gyldendal.

-(2004c): *Velferd Uten Grenser: Den norske velferdsstaten ed veiskillet*. Oslo: Akribe.

Wadel, Cato:

-(1999): *Kommunikasjon – Et Mangfoldig Samspill*. Flekkefjord: Seek.

-(2006): *Forskning i Egne Erfaringer*. Flekkefjord: Seek.

Wax, Murray L. (1993): "How Culture Misdirects Multiculturalism". I, *Anthropology and Education Quarterly*. Vol. 24, no. 2, (1993), s.s.: 99-115.

Weber, Max (1968): *Economy and Society: an Outline of Interpretive Sociology*. Roth,

Guenther og Claus Wittich (red.). New York: Bedminster Press.

Wikan, Unni:

-(2002): *Generous Betrayal: Politics of Culture in the New Europe*. Chicago: The University of Chicago Press.

-(1992): "Beyond the Words: The Power of Resonance". I, *American Ethnologist*. Vol. 19, No. 3, (1992), s.s.: 460 - 682.

-(1991): "Toward an Experience-near Anthropology". I, *Cultural Anthropology*. Vol. 6, no. 3, (1991), s.s.: 285-305.

Wittgenstein, Ludwig (1986): "The Private Language Argument". I, *The Philosophy of Wittgenstein*. Canfield, John V. (red.). Bind 9. New York: Garland.

Zaharna, R.S. (1995): "Understanding Cultural Preferences of Arab Communication Patterns". I, *Public Relations Review*. Vol. 21, no. 3, (1995), s.s.: 241-255.

Žižek, Slavoj (1989): *The Sublime Object of Ideology*. London: Verso.

Østerud, Øyvind (1986): "Nasjonalstaten Norge – En Karakteriserende skisse". I, *Det Norske Samfunn*. Alldén, Lars, Natalie Rogoff Ramsøy og Mariken Vaa (red.). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.

Offentlige dokumenter:

-NOU 2004-13. En ny arbeids- og velferdsforvaltning. Om samordning av Aetats, trygdeetatens og sosialtjenestens oppgaver.

-St. prp. nr. 46 (2004–2005) Ny arbeids- og velferdsforvaltning. Arbeids- og sosialdepartementet.