

Sammendrag

Hvordan opplever somaliske innvandrere møtet med NAV? Og hvordan er betingelsene for å utvikle gode brukerrelasjoner i dette møtet formet av de byråkratiske rammene for NAV-ansattes arbeid? Denne studien belyser hvordan møtet med en av de sentrale offentlige institusjonene i det norske samfunnet bidrar til å forme tillit og opplevelse av medborgerskap hos en marginalisert flyktninggruppe fra et land hvor staten kollapset for mer enn 20 år siden, og hvorav mange mangler grunnleggende utdanning fra hjemlandet og har lite erfaring med og tillit til offentlige institusjoner.

Intervjuene med somaliske NAV-brukere viser at de fleste opplever kommunikasjonen med NAV oppleves som vilkårlig, mistenkeligjørende og bebreidende, samtidig som aktivitetene de pålegges opplevdes ofte som meningsløse og demotiverende. Informantene var gjennomgående svært positive til språkopplæring, og mange ønsket også kvalifisering i form av grunn- eller videregående skole eller konkrete kurs og sertifiseringer som kunne gi formell yrkeskompetanse. Men de fleste hadde en opplevelse av at disse ønskene ikke ble imøtekommet, og at de i stedet blir pålagt aktiviteter som de selv ikke så noen mening i. Informantene var særlig negative til ordningen med praksisplass i bedrift. Mange opplevde dette som ren utnytting uten at det ga dem økt sjanse for jobb. Mange hadde også negative erfaringer med ulike typer AMO-kurs, som ble opplevd som lite relevante. Opplevelsen av invadering, mistenkeligjøring og nedvurdering i kommunikasjonen med NAV og krav om aktiviteter som føles meningsløse, kombinert med stadige skuffelser i møte med arbeidslivet, gir opphav til en konstant følelse av å bli ydmyket i møte med NAV-systemet. Vanlige reaksjoner på denne følelsen synes å være tilbaketrekning, apati og demotivasjon på den ene siden, og aggresjon og motvilje mot systemet på den andre.

Intervjuene med NAV-ansatte viser på sin side at mange av dem opplever somaliske innvandrere som en særlig vanskelig gruppe å jobbe med. Mens en del rettet sin frustrasjon mot det de anser som kravstore og lite motiverte brukere, legger andre vekt på at de byråkratiske rammene og de tilgjengelige virkemidlene fungerer svært dårlig for denne brukergruppen. Tidspress og manglende kontinuitet i brukerrelasjonene går ut over forholdet til brukere som ikke er vant med skriftlig informasjon og byråkratiske rutiner, og nye målstyringsverktøy kan gå på bekostning av faglige skjønnsvurderinger. Flere legger vekt på at skillet mellom grunnopplæring på den ene siden, og såkalt arbeidsrettede tiltak på den andre, hvorav NAV kun skal tilby sistnevnte, fungerer dårlig for en brukergruppe som i stor grad mangler grunnleggende opplæring. Mange ansatte opplever at de «tvinges» til å sende personer på arbeidsrettede kurs og tiltak som de ikke regner med at brukerne vil få noe ut av. Samtidig har de ikke mulighet til å tilby mer grunnleggende utdanning og språkopplæring, i tråd med deres faglige vurdering av hva brukerne trenger. Disse utfordringene gjelder ikke spesifikt for arbeidet med somaliske innvandrere, men rammer denne gruppen særlig hardt fordi så mange mangler grunnleggende skolegang.

Forholdet mellom NAV-ansatte og somaliske brukere kan forstås som en selvforsterkende ond sirkel, der et aktiveringsregime som ikke er tilpasset somaliske innvandreres særskilte behov, de somaliske brukernes reaksjoner på det de opplever som stadige ydmykelser i møte med systemet, og NAV-ansattes frustrasjon over det de opplever som vanskelige brukere, forsterker hverandre og bryter ned tilliten i relasjonen mellom dem. Det er grunn til å tro at dette også har negative konsekvenser for somaliske innvandreres forhold til offentlige institusjoner generelt og deres muligheter for aktiv samfunnsdeltakelse. Avslutningsvis skisseres noen mulige implikasjoner av funnene.