

Hilde Krogh

Dialog og konflikthåndtering

Utviklingsprogrammet for flerkulturelle bomiljø

BYGGFORSK

Norges byggforskningsinstitutt

Hilde Krogh

Dialog og konflikthåndtering

Utviklingsprogrammet for flerkulturelle bomiljø

Prosjektrapport 253 – 1999

Prosjektrapport 253

Hilde Krogh

Dialog og konflikthåndtering

Utviklingsprogrammet for flerkulturelle bomiljø

Emneord:

kommunikasjon, konflikt, dialog, flerkultur

ISSN 0801-6461

ISBN 82-536-0648-6

200 eks. trykt av

S.E. Thoresen as

Innmat: 100 g Fortuna

Omslag: 200 g Cyclus

© Norges byggforskningsinstitutt 1999

Adr.: Forskningsveien 3 B

Postboks 123 Blindern

0314 OSLO

Tlf.: 22 96 55 55

Faks: 22 69 94 38 og 22 96 55 42

Forord

Denne studien om konflikthåndtering og utviklingen av dialog er en del av utviklingsprogrammet for flerkulturelle bomiljøer som utføres ved Byggforsk (1997 – 2000).

Et mål for utviklingsprogrammet er å fremme forståelse og samarbeid i flerkulturelle boligområder. Denne studiens bidrag er en identifisering og utdyping av metoder som egner seg for konfliktløsning og dialog. Nærvær av dialog er av stor betydning for kvaliteten på den mellommenneskelige kommunikasjonen, både i konfliktsituasjoner og generelt.

Studien er basert på en kopling av litteraturstudier og intervjuer med beboerrepresentanter, styrerepresentanter og andre med erfaringer fra konfliktløsningsarbeid mellom beboere / innbyggere med ulik etnisk bakgrunn. En spesiell takk til informantene for deres velvillige bidrag både med hensyn til tid og erfaringer.

En takk også til prosjektleder Susanne Søholt som både har bidratt konkret til studien og gitt mange avklarende innspill underveis. Mary Ann Stamsø har foretatt noen av intervjuene. Både hun, Jaishankar Ganapathy og Marit Unstad har vært viktige samtalepartnere i denne perioden. Oddrun Sæter har fungert som kvalitetssikrer og kommet med stimulerende kommentarer som har vært til stor hjelp under avslutningen av rapporten.

Kommunal- og regionaldepartementet, Husbanken og Utlendingsdirektoratet er styringsgruppe for utviklingsprogrammet for flerkulturelle bomiljø. Representantene i styringsgruppa har gitt kommentarer og deltatt i diskusjon om tema underveis.

Undersøkelsen er gjennomført og rapportert av sosiolog Hilde Krogh.

April 1999

Thorbjørn Hansen
Avdelingssjef

Susanne Søholt
Prosjektleder

Innholdsfortegnelse

Førord.....	3
Sammendrag.....	9
Forslag for å bedre kommunikasjonen i flerkulturelle bomiljøer.....	11
1 Innledning.....	13
1.1 Bakgrunn for studien.....	13
1.2 Hensikt med studien og aktuelle spørsmålsstillinger.....	15
1.3 Noen viktige begreper.....	15
1.4 En oversikt over rapportens oppbygging.....	17
2 Konflikt og dialog.....	19
2.1 Hva innebærer konfliktbegrepet?.....	19
2.2 Konfliktårsaker og fortolkningsrammer.....	20
2.3 Rammer for konfliktopplevelser.....	21
2.4 Dialogens muligheter.....	24
3 Metode.....	28
3.1 Kilder.....	28
3.2 Utforming av utvalget.....	28
3.3 Datainnsamling.....	29
3.4 Noen betraktninger.....	30
4 Borettslagene vi har besøkt: en beskrivelse av fysiske og sosiale forhold.....	31
4.1 Fysisk rehabilitering tar all tid!.....	31
4.2 Engasjement.....	32
4.3 "Vi prøver bevisst å dra dem med for å unngå gnisninger". Styrenes valg av innfallsvinkler når det gjelder å involvere beboere av ulik bakgrunn.....	36
4.4 Deltakelse og naboskap i nittiåras boligområder.....	37
5 Husordensregler: praktisering og opplevelse av fastsatte rammer i boligområdet.....	39
6 Konfliktårsaker.....	41
6.1 Fokus på minoritetsbeboere.....	41
6.2 "Det er de som sier at utlendinger er et problem som er vårt største problem." Beboere av norsk bakgrunn og deres rolle i konflikter.....	43
6.3 "Trappevasken brukes som utløser for frustrasjoner." Minoritetsbeboere og opplevelse av konfliktårsaker.....	44
6.4 Forventinger, stereotyper og konflikttyper.....	45
7 Konflikthåndtering i borettslag.....	47
7.1 "De sier at de ikke er valgt inn i styrene for å være sosialarbeidere.".....	47
Når styrene opplever interne uenigheter.....	47
7.2 Styrenes valg av løsninger i potensielle og aktuelle konfliktsituasjoner i bomiljøet.....	48
7.3 Struktur- og prosessstilnærming i konfliktarbeid.....	53

8	Hvordan bedre kommunikasjonen i bomiljøene:	
	en beskrivelse og drøfting av informantenes forslag.....	55
	8.1 Monolog og dialog	55
	8.2 Veiledning: hvem og hvordan	57
	8.3 Konfliktløsning: hvem og hvordan	66
9	Kommunikasjonsfremmende tiltak oppsummert	73
	9.1 Monologens forskjellige sider	73
	9.2 Veiledere og formidlere.....	74
	9.3 Noen viktige ledetråder når konflikter skal løses	75
	Litteraturliste	79
	Vedlegg	83

Sammendrag

Hensikten med denne studien har vært å identifisere og utdype metoder som egner seg for konflikthåndtering og utvikling av dialog i flerkulturelle bomiljøer. Studien bygger på intervjuer med representanter for borettslag samt enkeltpersoner som har erfaringer med ulike type konflikter og konfliktløsningsmetoder. Informantenes oppfatninger av hva som utgjør et godt bomiljø har fungert som et utgangspunkt for denne rapporten. Dette fordi vi mente det den enkelte opplever som nødvendig for trivsel, vil også kunne si noe om hva som kan utløse konflikter.

Frustrasjoner rundt lav deltakelse

Flere av de borettslagene vi har besøkt kunne fortelle om et vidt spekter av arrangerte tiltak og aktiviteter. Vi kunne imidlertid også spore en del frustrasjoner. Mange av styrerepresentantene vi snakket med var opptatt av lav deltakelse blant beboere og da spesielt på dugnader. Det kan synes som om dette blir ekstra betonet når det blir snakket om beboere av etnisk minoritetsbakgrunn. Da blir også integreringsbegrepet tatt i bruk og det blir klaget over at "de ikke vil integrere seg".

Forventninger til beboere med etnisk minoritetsbakgrunn

Forventningene til beboere av etnisk minoritetsbakgrunn har vi sammenfattet til å omfatte deltakelse på aktiviteter, beskjedenhet i sosiale og økonomiske forhold, interesse for det som foregår i bomiljøet samt for norsk kultur. Integrering synes i flere sammenhenger i denne studien å innebære forventninger om at minoritetsbeboere tilpasser seg en på forhånd gitt struktur.

Forventninger fra beboere med etnisk minoritetsbakgrunn

Beboere av etnisk minoritetsbakgrunn på sin side var ikke så opptatt av hvor mye eller lite naboer av norsk bakgrunn deltar på aktiviteter i bomiljøet. I stedet understreket de betydningen av gode naboforhold basert på respekt og gjensidig utveksling av tjenester. Tillit er et viktig begrep i denne sammenhengen; tilliten gir seg uttrykk og utvikles blant annet gjennom utveksling av tjenester mellom naboer.

Tilhørighet i majoritetsbefolkningen gir definisjonsmakt

I denne studien var det hovedsakelig beboere av norsk bakgrunn som uttrykte frustrasjoner i forbindelse med det de så som en upassende livsform hos beboere av etnisk minoritetsbakgrunn. I enkelte tilfeller var uttalelsene klart fordomsfulle. Både beboere av norsk og etnisk minoritetsbakgrunn mente at enkelte konflikter var preget av at beboere av norsk bakgrunn ikke liker minoritetsbeboere. Det faktum at det hovedsakelig er beboere av norsk bakgrunn som klager på beboere av minoritetsbakgrunn kan begrunnes i skjev fordeling når det gjelder makt til å definere en situasjon og de aktuelle løsningene på konflikter. Tilhørighet i majoritetsbefolkningen synes å gi beboere av norsk bakgrunn retten til å definere, mens beboere av etnisk minoritetsbakgrunn kan velge mellom ulike strategier når det gjelder å forholde seg til den mer eller mindre uttalte definisjonen.

Realistiske og urealistiske konflikter

I forbindelse med mulige konfliktårsaker kan det være nyttig å ha i mente skillet mellom realistiske og urealistiske konflikter (Bolton 1979). Mens realistiske konflikter er basert på motstridende mål, interesser og verdier, er urealistiske konflikter grunnet i uvitenhet, feil, historiske tradisjoner og fordommer, dysfunksjonell organisasjonsstruktur, fiendtlighet eller behov for utløsning av spenninger. Bolton hevder at forebygging er på sin plass i urealistiske konflikter, mens ulike former for konfliktmekling er aktuelt i realistiske konflikter.

Metoder for veiledning og konfliktløsning

Ofte er det vanskelig å avgjøre hvorvidt en har å gjøre med realistiske eller urealistiske konflikter. Dersom en er opptatt av å ha et bomiljø hvor folk kan møtes heller enn utelukkende å tilpasse seg, kan det derfor være på sin plass å utforske flere alternativer når det gjelder forebygging så vel som konkret konfliktløsning. Vi har pekt på flere mulige veiledningsformer (situasjonstolking, eldreråd, miljøvaktmester) hvor brobygger- og døråpnerrollen er satt i fokus. Dette vil imidlertid kreve at forholdene legges til rette og at interessen for endring finnes i bomiljøet. Når det gjelder konkret konfliktløsning har vi vist til forskjellige metoder som kan stimulere til medvirkning. Disse inkluderer strukturerte dialoger hvor ulike typer møter kan bidra til å synliggjøre samtlige parter synspunkter. En annen fremgangsmåte er konfrontasjon, hvor følelser og engasjement hos deltakerne bidrar til medvirkning og løsningsforslag.

Fra konflikt til dialog

I selve konfliktløsningsprosessen ligger også muligheten til dialog, det vil si at partene setter seg ned og snakker med hverandre, lytter og setter ord på sine opplevelser og ønsker. I følge Ackman (1997) krever dette en vilje til å åpne og sette nye ord på kjente sosiale rammer, en vilje til å se og høre noe mer enn det vi tror vi ser og hører, til å finne likheter. Hotvedt (1997) hevder at dialogens muligheter ligger i en balanse mellom hensynet til en selv og hensynet til andre.

Det å åpne opp og sette nye ord på det kjente fraviker fra monologen hvor informasjon blir overført fra en person til en annen med det formål at mottaker skal få det samme budskap inn i sitt hode som det sender har. Vi har hevdet at monologformen kan resultere i tilbaketrekning eller ignorering av budskapet hos mottaker. Informasjon (om regler og liknende) i borettslagene kan ha en tendens til å bli en monologvariant. Skriftlig informasjon kan imidlertid også være en døråpner for det muntlige.

Dialogens utfordringer

Flere av informantene i denne studien var opptatt av å få til en god kontakt i bomiljøene. I denne forbindelse understreket de åpenhet (også i forhold til tid), interesse, undring, respekt og generelt positive holdninger til medbeboere og omgivelser. Det ligger mange muligheter her for videreføring og utvikling av dialogen. Dialogen er grensesprengende av natur; den innebærer nye horisonter og kan ikke love at de brillene en ser på verden med forblir de samme. I dette går dialogen lenger enn samtalen. Heller enn å fastholde den subjektive virkeligheten åpner en og setter nye ord på sosiale rammer. Nærvær av dialog, i ordets rette forstand, er avgjørende for at integrering skal kunne bety noe mer enn tilpasning.

Forslag for å bedre kommunikasjonen i flerkulturelle bomiljøer

Erfaringene som kommer fram i rapporten viser at det kan være mye å hente på et aktivt forebyggende arbeid i bomiljøene for å legge til rette for kommunikasjon og dialog mellom beboere med ulik etnisk bakgrunn. Forebyggende arbeid kan styrke bomiljøene generelt og spesielt bidra til bedre forhold mellom ulike grupper. Mange av de utfordringene en står overfor i bomiljøene går imidlertid utover det enkelte bomiljøes/borettslags ansvarsområde. Det er likevel på bomiljønivå at problemene fremstår og må løses. Vi tar derfor med noen få forslag til hva stat, kommune og boligbyggelag kan bidra med for å styrke det enkelte bomiljø, uten at vi dermed fratrar det enkelte bomiljø ansvar for å følge opp eget område.

Stat/kommune

Staten har et overordnet ansvar for politikkutvikling når det gjelder å utvikle Norge til et godt flerkulturelt samfunn (St. meld. nr.17 (1996-97) Om innvandring og det flerkulturelle Norge). Dette kan blant gjøres gjennom å stimulere kommuner og lokalmiljøer til å prøve ut en mer dialogbasert praksis.

- Det bør avsettes/opprettholdes/øke generelle stimuleringsmidler til bruk for kommuner og lokale prosjekter som ønsker å prøve ut arbeid for å styrke det flerkulturelle bomiljøet. Stimuleringsmidlene bør ikke være bundet til utvalgte tiltak, men kunne brukes fritt etter hva som passer best i det enkelte tilfelle.

Kommune/boligbyggelag/andre organisasjoner

Kommunene har ansvar for å sette i verk forebyggende tiltak som kan styrke befolkningens velferd og barn og unges oppvekstmiljø. Boligbyggelagene har som forvaltningsorgan ansvar for å støtte opp om borettslagene slik at de blir i stand til å ta vare på eget borettslag/bomiljø på en for dem best mulig måte.

- Kommuner og/eller boligbyggelag bør ta ansvar for å opprette veiledningsteam som kan veilede, bistå med konfliktløsning og organisering etter forespørsel fra borettslag, sameier, kommunale eiendommer, beboer- og velforeninger og lignende. I tillegg til boligbyggelagene og kommunen kan aktuelle organisasjoner som Konfliktrådet, Anti-Rasistisk senter m.fl. delta. Det er viktig at et slikt team har kompetanse og får legitimitet lokalt. Det anbefales derfor ikke at for eksempel bare boligbyggelaget får en slik rolle, da teamet må kunne anvendes overfor alle typer bomiljø, ikke bare innen boligsamvirket. I forhold til legitimitet overfor flerkulturelle bomiljøer, er det viktig at medlemmene i et slikt team representerer ulike etniske bakgrunner. Teamets oppgaver vil variere med lokale behov. I tillegg til veiledning kan også kurs og seminarer for bomiljøer, bomiljøvaktmestre, osv. være aktuelt. Det bør også være opplæringstiltak, f.eks kurs og seminarer for ansatte i kommuner og boligbyggelag slik at denne typen arbeid blir forankret i ansvarlige organisasjoner lokalt.
- Kommuner og boligbyggelag bør avsette/opprettholde/øke stimuleringsmidler til bruk for lokale miljøer som ønsker å satse på å styrke det sosiale miljøet. Midlene bør ikke være øremerket til spesielle tiltak.

Borettslag og sameier

Borettslag, sameier og andre lokale beboerorganisasjoner bør være aktive i forhold til å ta vare på og utvikle eget bomiljø.

- Borettslag/sameier bør forsøke å involvere *alle* beboerne i en aktiv debatt om hva som vil være et godt bomiljø innenfor det enkelte borettslag/sameie.
- Borettslag kan i følge borettsloven sette av inntil 5 % hvert år til bomiljøtiltak, uten vedtak på generalforsamling (§1, §46). Dette kan brukes til aktiv forebygging gjennom å styrke bomiljøet, både sosialt og fysisk.
- Vaktmesterstillinger kan utvides til å omfatte sosiale oppgaver i tillegg til tekniske. Der det skjer bør det legges inn i stillingsinstruksen. Eller, det kan engasjeres egne personer til å jobbe med det sosiale miljøet, lønnet eller frivillig, f.eks i nærmiljøutvalg.

1 Innledning

1.1 Bakgrunn for studien

Norge har aldri vært et etnisk homogent samfunn. Innvandringen til landet i løpet av de siste tretti åra har imidlertid ført med seg fornyede utfordringer og muligheter når det gjelder hvordan vi som nasjon og samfunn evner å forholde oss til og leve med mangfold. Ofte er det utfordringene ved mangfoldet, i form av tilsynelatende uløselige konflikter, som blir omtalt i media eller i forskningsrapporter. En arena hvor slike konflikter gjøres tydelige er lokale boligområder. Nabokrangler og konflikter der folk bor har følgelig også tiltrukket seg offentlig oppmerksomhet. Ikke sjelden, når vanskeligheter oppstår i relasjoner mellom beboere av norsk og etnisk minoritetsbakgrunn eller i situasjoner hvor beboere av etnisk minoritetsbakgrunn er involvert, blir de sistnevnte eller deres "kultur" omtalt som "problemet" (se for eksempel Sipe 1998).

I lys av en presentasjon av konflikter som kan fremkomme som noe ensidige og kan hende overdimensjonerte, synes det viktig å få en dypere forståelse for ulike involverte parters oppfatninger av typiske nabokonflikter. Ikke minst er det viktig å få en oversikt over noe av den eksisterende kunnskapen om konstruktive konfliktløsningsmetoder og utvikling av dialog. Således er en beskrivelse av beboeres opplevelser av konflikter og konfliktårsaker i denne studien knyttet opp mot en drøfting av praktiserte konfliktmetoder samt tilnæringsmåter benyttet for å styrke kommunikasjonen i bomiljøsammenheng. Denne kunnskapen er av betydning for at aktører på forskjellige nivå skal kunne legge til rette for gode prosesser, forhindre negative konflikter og bidra til å utvikle flerkulturelle bomiljø hvor folk trives.

Konflikter er et biprodukt av forandring og fornyelse. Jim Murphy, en konsulent som har spesialisert seg innenfor organisasjons- og personalutvikling, viser til konflikter som en naturlig del av hverdagen og ikke som noe absolutt onde eller noe en for enhver pris bør unngå (*Konflikter på arbeidsplassen*, 1996). Han skiller likevel mellom negative og positive konflikter. I henhold til et slikt skille, opplever partene i negative konflikter hverandre som motstandere. Denne type konflikter bidrar derfor ofte til å underbygge mistenksomhet og mistro. Partene i positive konflikter, derimot, viser hverandre støtte og det oppmuntres til en åpen og kontinuerlig kommunikasjon (ibid: 23). Sagt på en annen måte kan en konflikt inneha forskjellige egenskaper. Dette blir formidlet i det kinesiske skriftspråket hvor begrepet konflikt er delt i to tegn. Mens det øvre tegnet representerer fare, innebærer det nedre tegnet skjulte muligheter.

Positive konflikter, slik som de er betegnet av Murphy, ligger nær opp til hva som kan anses som nødvendige betingelser for dialog. Dialogen innebærer en kommunikasjon som gir rom for åpenhet rundt partenes ulike beveggrunner (Glomnes 1991). Dette er en dynamisk kommunikasjonsform hvor konflikter, gamle og nye, utgjør en del av et hele (Breivik 1997).

Mange faktorer bidrar til at konflikter kan karakteriseres som nedbrytende eller oppbyggende, som farer eller muligheter. En viktig detalj kan være partenes oppfatninger av konfliktårsaker, av egne rettigheter og type kommunikasjon dem imellom. Når det gjelder sammenhengen

mellom konfliktløsningsmetoder og dialog, antar vi at noen av de konfliktløsningsmetodene som velges og praktiseres også er med på å fremme utviklingen av dialog, mens andre faktisk vil være til hinder.

Byggforsks erfaring med veiledning av prosjekter som blant annet har til hensikt å involvere beboere av ulik bakgrunn, er et godt utgangspunkt for denne studien om konfliktløsningsmetoder og dialog i flerkulturelle bomiljøer. Gjennom denne veiledningen har vi registrert ulike typer motsetninger på forskjellige nivå. I flere tilfeller har vi observert at aktører gjennom refleksjon og utprøving av forskjellige løsninger har kommet fram til innfallsvinkler som åpner for dialog. Byggforsk har også studert forskjellige gruppers erfaringer i bomiljøer med varierende grad av inkluderingssevne (Krogh 1994, Søholt 1994).

1.1.1 NBBLs undersøkelse "Godt bomiljø for alle"

En naturlig innfallsvinkel til studien har vært Norges Boligbyggelags (NBBL) undersøkelse "Godt bomiljø for alle" (1999)¹. Bakgrunnen for undersøkelsen var mediefokuseringen i 1995 på "innvandrersproblemet" i tilknytning til bomiljøer og myndighetenes mål om bedre integreringsprosesser i bomiljøene. Ut fra dette ble det blant annet stilt spørsmål til i hvilken grad konflikter generelt i bomiljø kan knyttes til etnisitet, hva konflikter som knyttes til etnisitet dreier seg om og hvilke tiltak som har vært gjort for å bedre samhandlingen mellom beboere av ulik bakgrunn (ibid: 17). Undersøkelsen ble gjennomført ved hjelp av spørreskjemaer til borettslag og boligbyggelag. I alt svarte 53 boligbyggelag og 231 borettslag, noe som tilsvarer en svarprosent på cirka seksti sju prosent.

31 boligbyggelag hadde fått henvendelser fra borettslag om konflikter mellom beboere av norsk og etnisk minoritetsbakgrunn.² Rapporten sier ikke hvor mange borettslag som har innberettet om konflikter mellom beboere av ulik etnisk bakgrunn. Den sier imidlertid noe om temaene for konflikten. Her topper renhold/trappevask lista, etterfulgt av barn som støyer, søppelhåndtering, deltakelse på dugnader, kabel-tv/parabolantenne, deltakelse i styrearbeid, vedlikehold av boligen og språkproblemer. Ut fra temaene kan det virke som om dette hovedsakelig dreier seg om klager fra beboere av norsk bakgrunn på beboere av etnisk minoritetsbakgrunn. Undersøkelsen hentyder at vanlige nabokonflikter har en tendens til å bli "etnifisert". På grunn av undersøkelsens natur kan ikke dette verifiseres eller avkrefte.

Forfatteren av rapporten mener at det er først og fremst gjennom interaksjon at integreringsmålene kan nås og peker på at i denne forbindelse er kommunikasjon viktig: "*Kunnskap om metoder for informasjonsinnhenting og -spredning, konflikthåndtering og samarbeid med offentlige etater kan være nødvendig for å få til en bedre samhandling på tvers av kjønn, alder og etnisitet*" (ibid: 24). For å skape en følelse av identitet og samhørighet i bomiljøene, blir det pekt på behovet for uformelle møteplasser som ikke forplikter samt et mer organisert tilbud som kan bidra til å "bygge opp" områdene (ibid: 24).

¹ Vi baserer denne beskrivelsen på en foreløpig utgave av NBBLs rapport.

² Det ble her krysset av for type henvendelser, men ikke oppgitt om det samme boligbyggelaget hadde mottatt flere henvendelser innenfor samme kategori.

Flere av de temaene som tas opp i NBBLs studie er aktuelle også for vår studie. Det syntes derfor naturlig å benytte borettslagene i NBBLs undersøkelse som grunnlag for denne studies utvalg av borettslag.

1.2 Hensikt med studien og aktuelle spørsmålsstillinger

Hensikten med denne studien har vært å bidra til metodeutvikling med henblikk på dialog og konfliktløsning i flerkulturelle bomiljø. For å gjøre dette har vi fokusert på følgende spørsmålsstillinger:

- Hva oppfattes som et godt bomiljø?
- Hva kjennetegner en konflikt? Hvem avgjør hva som utgjør en konflikt?
- Hva slags opplevelse og forståelse av konflikter og konfliktårsaker har beboere av ulik bakgrunn?
- På hvilken måte bidrar eksisterende regler og prosedyrer til konfliktløsning? På hvilken måte utgjør de et hinder for konfliktløsning? I hvilken grad er det behov for tilleggsverktøy?
- Hvordan løses konflikter? Hva hindrer og hva fremmer løsning av konflikter?
- Hva må til for at dialog skal skapes i et flerkulturelt boligområde?

Vårt tema dreier seg først og fremst om konfliktløsning og utvikling av dialog. For å kunne forstå hva som må til for å utvikle konfliktløsningsmetoder som kan stimulere den innbyrdes kommunikasjonen, er det imidlertid nødvendig å vite noe om rammene og bakgrunnen for kommunikasjon og konflikter mellom ulike beboere. Hva som av den enkelte oppfattes som et godt bomiljø vil, for eksempel, kunne si noe både om visjoner og om hva som oppfattes som nødvendige betingelser for trivsel i nærmiljøet. Makt til å definere hva som utgjør en konflikt vil etter all sannsynlighet påvirke de ulike parters opplevelse av situasjonen. Regler og prosedyrer er en del av rammene i et borettslag, sameie, etc. I denne forbindelse blir ulike parters opplevelse av reglens så vel som opplevelsen av måten reglene praktiseres på, viktig for å forstå hva som skal til for å styrke kommunikasjonen. Opplevs for eksempel reglene og praktiseringen av dem som rettferdig? Uavhengig av disse betraktningene er det også av interesse for studien å finne ut av hvorvidt det foreligger ulike måter å betrakte konflikter samt løsningen av disse på. Nærvær av dialog er nødvendig både for å styrke konfliktløsningsprosesser spesielt og kommunikasjonen beboere imellom generelt.

1.3 Noen viktige begreper

Denne studien ser på relasjoner mellom folk av norsk og etnisk minoritetsbakgrunn i flerkulturelle bomiljøer. I kapittel 2, **Konflikt og dialog**, vil vi diskutere hva som ofte legges og hva som kan ligge i begreper som kultur, konflikt og dialog. Innledningsvis er det imidlertid på sin plass å referere til debatten rundt begreper som er grunnleggende for denne studien, nemlig innvandrere/etnisk minoritet og det flerkulturelle.

1.3.1 Innvandrere/etnisk minoritet

"Innvandrere" er problematisk på grunn av begrepets koplinger til negative egenskaper og handlinger. Journalistene Ole Hammer og Charlotte Toft påpeker i boka **Det flerkulturelle Danmark** at innvandrerbegrepet innebærer klare assosiasjoner om avvik (1995: 23). I en artikkel om innvandrerbegrepet viser samfunnsviter Nancy Sipe, som selv er innvandrer fra Nord Amerika, til at innvandrerbegrepet er reservert for de som er synlig annerledes (1998: 72). Sipe hevder videre at "innvandrer" er blitt et stigma som bidrar til å usynliggjøre det unike enkeltmennesket samtidig som det setter grupper av mennesker i bås med negative stempler, som "uten språk", sosialklient, religiøs fanatiker, etc. (1998: 87). Et alternativt begrep er etnisk minoritet hvor etnisitet refererer til opprinnelse, historie og felles opphavsmyster (Hylland Eriksen, 1997: 38). Minoritet kan både referere til antall og til sosial status. Med sosial status menes at grupper forblir minoriteter uansett antall dersom de ikke har oppnådd likestilling med majoritetsbefolkningen.

For beboere av utenlandsk opprinnelse har vi fortrinnsvis valgt å bruke begrepet "etnisk minoritet", alternativt "minoritesbeboere", med enkelte unntak hvor "innvandrerbakgrunn" passer bedre inn i sammenhengen. Beboere av norsk opprinnelse har fått betegnelsen "av norsk bakgrunn". Det er ikke mulig på samme måte å spesifisere etnisitet for etniske minoritetsbeboere da de ofte blir omtalt som "innvandrere" eller "utlendinger". Vi er samtidig klar over at begrepsbruk vil forandre seg. Etter vår mening er endringer i begrepsbruken avhengig både av en kontinuerlig bevisstgjøring av de normgivende krefter i et samfunn, av personers og gruppers tilgang til sosiale og økonomiske goder og av relasjoner mellom ulike grupper.

1.3.2 Det flerkulturelle

I Stortingsmelding nr. 17: **Om innvandring og det flerkulturelle Norge** blir et flerkulturelt samfunn betegnet som et samfunn preget av kulturelt mangfold: *"I et flerkulturelt samfunn skal det være aktiv aksept og tilrettelegging for større mangfold når det gjelder verdier, uttrykksformer, livssyn og måter å leve på. Samtidig er det en felles ramme for mangfoldet som må respekteres av alle innbyggere. Tilrettelegging for likeverdig dialog og samhandling er vesentlig for å motvirke at ulike grupper lever isolert med lite kontakt seg imellom"* (1996-97: 9).

Dette lille sitatet reiser flere spørsmål, som hvor langt en skal gå når det gjelder felles rammer, hvilke verdier som skal underbygge de felles rammens, hva som legges i uttrykket "likeverdig dialog", etc. Her vil vi bare ta fatt i noe av den kritikken som har vært rettet mot flerkulturbegrepet. Sosialantropologen Hylland Eriksen (1997) peker for eksempel på at det i dette begrepet ligger antakelser om likhet innenfor og forskjeller mellom etniske grupper. En slik kategorisering overser de store variasjonene som finnes innenfor grupper så vel som det faktum at et og samme menneske kan inneha mange forskjellige identiteter.

I forprosjektet til Flerkulturprogrammet ble flerkulturelle bomiljøer definert på følgende måte: *"Avgrensede, geografiske boligområder hvor det bor flere ulike etniske grupper av en viss størrelse. Samtlige hushold må oppleve en reell mulighet til å kunne delta i og påvirke eget*

bomiljø. Det må videre være muligheter til å opprettholde egne tradisjoner og livssyn" (1996: 16). Dette er en normativ definisjon som ikke tar opp den kritikken som vi har vist til når det gjelder flerkulturbegrepet generelt. I bruken av begrepet i denne studien tar vi forbehold når det gjelder antakelsene som ligger implisitt i begrepet.

1.4 En oversikt over rapportens oppbygging

Kapittel 2 starter med å diskutere ulike innfallsvinkler til og forståelsesrammer for konflikt- og dialogbegrepet. I og med at konflikter mellom grupper av ulik etnisk bakgrunn ofte blir begrunnet med verdiforskjeller har vi også inkludert drøftinger av begreper som verdi og kultur. Kapitlet avsluttes med en omhandling av dialogens plass i konfliktløsningsmetoder. Her blir det hevdet at den optimale muligheten for dialog ligger i spenningsfeltet mellom hensynet til "selv" og hensynet til andre.

Kapittel 3 gir en kort oversikt over metodiske betraktninger. Her presenterer vi de vurderinger som lå til grunn for utvelgelsen av informanter. Utvalget består av beboere/borettslagsrepresentanter, beboere av etnisk minoritetsbakgrunn samt personer med spesiell interesse for og/eller erfaring på området. En utdyping av alternative konfliktløsningsmetoder, og ikke generalisering i tradisjonell forstand, har vært siktepunktet for studien.

I kapittel 4 går vi inn på informantenes oppfatninger av hva som skal til for at et bomiljø og naboskap skal fungere godt. Disse oppfatningene vurderer vi som en viktig ramme for opplevelse av konflikter og anvendte konfliktløsningsmetoder. Det synes her å være et skille i fokus hos informantene. Informanter av norsk bakgrunn er opptatt av deltakelse og av hvem som deltar i ulike aktiviteter i borettslaget. Informanter av etnisk minoritetsbakgrunn, på sin side, er opptatt av nærvær og fravær av visse type samhandlinger og følelser naboer imellom. Kapitlet avsluttes med noen betraktninger om deltakelsen og naboskapets plass i noen norske borettslag mot slutten av det tjuende århundre.

Kapittel 5 beskriver husordensregler slik de praktiseres og oppleves av styrerepresentanter, vaktmestre og beboere. Nødvendigheten av en balansegang mellom rimelighet og overholdelse når det gjelder regler synes å gå igjen. Reglene representerer en mulighet for likeverdig behandling for noen, mens andre peker på de begrensninger som ligger i regler med henblikk på kommunikasjon. Lederstil i forhold til praktisering av regler blir viktig her.

I kapittel 6 tar vi opp noen situasjoner som synes å forårsake frustrasjoner i forholdet mellom beboere av norsk og etnisk minoritetsbakgrunn. Samtlige situasjoner blir påpekt av beboere av norsk bakgrunn, noe som blant annet blir forklart med skjevheter i maktforholdet mellom majoritets- og minoritetsbeboere. Kapitlet skiller mellom realistiske og urealistiske konflikter, et skille som også vil få konsekvenser for konfliktløsningsalternativer.

Kapittel 7 omhandler borettslagsstyrenes ulike tilnæringsmåter og løsningsalternativer i konflikter. Styrerepresentantene i denne studien diskuterte konfliktløsning generelt så vel som framgangsmåter i konflikter mellom beboere av norsk og etnisk minoritetsbakgrunn spesielt. Valg av løsning omfatter endringer på det strukturelle plan og mer direkte kommunikasjon med varierende grad av involvering fra beboernes side.

Kapittel 8 tar for seg informantenes forslag til tiltak og aktiviteter med det for øye å bedre kommunikasjonen i bomiljøene. Kapittelet er delt i to. Den første delen drøfter forslag som har å gjøre med veiledning i en eller annen form. Den andre delen vurderer viktige prinsipper i selve konfliktløsningsprosessen samt ulike konfliktløsningsalternativer. Rammene for kapittelet er informantenes betraktninger av hva som kreves av den enkelte for å sikre god kontakt med beboerne.

2 Konflikt og dialog

Litteraturoversikten og diskusjonen i dette kapittelet er ment å fungere som en bakgrunn for selve studien. Her drøfter og vurderer vi ulike definisjoner av konflikt og hypoteser om konfliktårsaker. Konflikter mellom personer av ulik etnisk bakgrunn har vært forbundet med ulike verdioppfatninger og kulturelle fortolkningsrammer. Kapittelet omfatter derfor også en diskusjon om den betydningen et eventuelt felles verdsett og kultur måtte ha for enkeltpersoners og gruppers handlinger. Kapittelet diskuterer også dialogens muligheter i samhandlings- og konfliktløsningssammenheng.

2.1 Hva innebærer konfliktbegrepet?

Forholdsvis få av samtalepartnerne diskuterte konflikt som begrep. En mente at konflikter kan være bagateller til de helt store ting og at det ofte er parter involvert som ikke vil forstå hverandre. En annen opplevde konflikt som et veldig bastant ord som hun forbandt mer med Midtøsten enn Norge. Uenighet er, i følge denne informanten, litt mer moderat: *"Uenigheter er noe alle mennesker har; uenigheter er en måte å utveksle meninger på; en uenighet mellom to mennesker behøver ikke nødvendigvis å være en uenighet mellom to andre."*

Litteratur som omhandler konflikter, spenner over store områder. Freds- og konfliktforskere tar ofte for seg voldelige konflikter i splittede samfunn (se Lederach 1997). Det er nok gjerne denne type situasjoner den ene av informantene i vår studie forstår med konflikter. Andre er opptatt av konflikter som ikke er direkte fysisk voldelige og som finner sted i mindre grupper. I denne forbindelse har ulike typer arbeidsmiljøkonflikter fanget manges oppmerksomhet (Morgan 1986, Murphy 1995, Hotvedt 1997).

I denne studien vil vi først og fremst benytte oss av litteratur som omhandler konflikter på det mellommenneskelige plan. Dette betyr imidlertid ikke at litteratur som diskuterer konflikter på andre plan, som det internasjonale, ikke også vil kunne belyse viktige sider ved konfliktsituasjoner og dialogutvikling i nærmiljøsammenhenger.

Hva regnes som konflikter blant folk flest i det norske samfunn? Ifølge psykologen Terje Hotvedt går folkeoppfatningen ut på at *"...en konflikt er sterke motsetninger og uoverensstemmelser mellom mennesker der også sterke følelser er involvert"* (1997: 25). I sin bok **Konflikt og konflikthåndtering i arbeidslivet** velger han å se på sosialkonflikter, det vil si konflikter mellom mennesker. Konfliktfenomenet framstiller han som en psykologisk prosess, med andre ord som noe som foregår inne i det enkelte mennesket, men som har en sosial forankring og sosiale konsekvenser. Han mener derfor at hans forståelse av konflikt spenner videre enn det som synes å være oppfatningen blant folk flest (1997: 25-26).

Mens Hotvedt er opptatt av den psykologiske prosessen i en konflikt, er sosiologen Vilhelm Auberts interessert i å beskrive tilstanden mellom partene i en konflikt. I sin innføringsbok i sosiologi definerer han sosial konflikt som en tilstand i relasjonen mellom to eller flere aktører (1979: 192). Videre sier han at *"...tilstanden må være kjennetegnet ved ytre tegn på*

fiendtlighet, spenning eller motsetning. Som et minimum kreves det at en av aktørene, i ord eller handling, gir uttrykk for et ønske om å motarbeide andre og/eller ved sine handlinger faktisk skader andre" (1979: 192). Av betydning for denne studien er skillet mellom interesse- og verdikonflikter, hvor interessekonflikter eller kampen om knappe goder er basert på en enighet om verdien av godene, mens verdikonflikter innebærer at partene er uenige om vurderingen av et gode eller et onde (1979: 198). I følge Aubert, innebærer en verdikonflikt også gjerne at partene er uenige om de faktiske forhold, dvs, om hva som har hendt eller om årsaken til hendelsen. Og mens interessekonflikter trekker partene sammen i et verdifelleskap, bidrar uenigheter om verdier til å holde partene fra hverandre. Aubert peker på at det i interessekonflikters verdifelleskap også ligger et grunnlag for løsning som en ikke finner i verdikonflikter. Sistnevnte må derfor som regel løses gjennom en tredje instans.

2.2 Konfliktårsaker og fortolkningsrammer

Auberts beskrivelse av verdi- og interessekonflikter inneholder også antydninger om konfliktårsaker. Det kan være vekslende oppfatninger av årsaken(e) til konflikter. Hotvedt hevder at den eksistensielle basisen for en konflikt er en lav toleransegrad for "forskjellighet" og viser til Jugoslavia og Sovjetunionen som eksempler på folkegrupper og nasjoner hvor ulik etnisk, religiøs, nasjonal og historisk tilhørighet har ført til dype konflikter. Hotvedt mener i denne forbindelse at det å hegne om sitt eget, å søke likhet og en bekreftelse på det en er og står for, synes å utgjøre de sterkeste krefter i og mellom mennesker: "*Denne søken mot likhet og bekreftelse er automatiserte forsøk på å unngå uro, angst og forvirring, eller mer generelt, en måte å skjerme egen identitet på. Det kan sees som en streben mot å opprettholde harmoni, det man er fortrolig med, status quo*" (1997: 27).

Det som hevdes å være en naturgitt streben etter likhet er imidlertid ikke den eneste basis for konflikter i denne modellen. Det Hotvedt kaller "*de grunnleggende krefter i livet*" består, i tillegg til streben etter harmoni, også av streben etter individuell utfoldelse. En opplevelse av ufrihet eller manglende muligheter til å velge vil derfor også kunne være en kilde til konflikter. I organisasjoner kommer dette spenningsforholdet til uttrykk som krav til innordning og fellestenking på den ene sida og som individets behov for utfoldelse og utvikling på den andre. "*Ødeleggelsestemaer*" dukker opp "*...når disse kreftene opererer uavhengig av hverandre, eller når det ene settet blir dyrket og fremelsket på bekostning av det andre*" (1997: 19).

Hypotesen om at det finnes noen grunnleggende krefter i livet som utgjør et potensielt spenningsfelt, bygger på en forutsetning om menneskenes natur. I denne forbindelse kan det være interessant å trekke paralleller til sosiologen Georg Simmels oppfatning av konfliktårsaker. For ham var konflikt ikke bare basert på interessemotsetninger, men også på fiendtlige instinkter, det vil si impulser i retning av det å hate og slåss. Disse instinktene skjerpes ved interessemotsetninger og mildnes ved hjelp av harmoniske forhold og kjærlighetsinstinkter (Simmel, referert i Turner 1978: 127-28).

Teorier om instinkter må nødvendigvis bli spekulative.³ Listene over instinkter kan også bli lange. Således beskriver for eksempel den amerikanske psykologen Murray utviklingen av flere tusen av dem i sin bok **Motivation and Emotion** fra 1964.

En annen, og kanskje mer fruktbar måte å se "grunnleggende krefter" på, er gjennom et bilde av menneskets behov. I en artikkel fra syttiåra har fredsforskerne Johan Galtung og Anders Helge Wirak utarbeidet en veiledende liste over hva de anser som grunnleggende behov⁴ ut fra følgende verdier: sikkerhet, velferd, frihet og identitet. (Se vedlegg I) Ti år senere presenterte Manfred Max-Neef (m.fl.) en noe mer omfattende og detaljert liste over behov og behovstilfredstillere (1989). (Se vedlegg II) De ni behovene (basert på verdilære) på denne listen omfatter, i tillegg til de nevnt av Galtung og Wirak, kjærlighet, forståelse, deltakelse, ledig tid og det å skape. Mange av disse ville ha falt inn under et mer unyansert identitetsbegrep hos Galtung og Wirak. I tillegg skiller Max Neef mellom behov og behovtilfredstillere. Sistnevnte definerer den typiske måten et samfunn forholder seg til behov og omfatter blant annet organisasjonsmåter, politiske strukturer, verdier, normer, kontekst, rom, atferd og holdninger (1989: 26-27). "Grunnleggende menneskelige behov" sier Max-Neef, "er de samme i alle kulturer og i alle historiske perioder. Det som forandrer seg, både over tid og gjennom kulturer, er måter disse behovene tilfredstilles på" (1989: 20).⁵

Sosiologen og fredsforskeren John Paul Lederachs fokus på identitetskonflikter er interessant i denne sammenheng. Han viser til at konflikter som har blitt kalt "etniske" ofte er identitetskonflikter; konflikter som helt eller delvis har sin beveggrunn i styrende organers unnlattelse når det gjelder å ta fatt i grunnleggende behov hos de det gjelder, å gi rom for deltakelse i avgjørelser og å sikre en rettferdig fordeling av ressurser og fordeler. I en slik sammenheng kan det bli ekstra viktig å identifisere seg med en gruppe (1997: 8).

2.3 Rammer for konfliktopplevelser

2.3.1 Identitet, verdier, kultur og kommunikasjon

Aubert knytter interessekonflikter til behovstilfredsstillelse. Verdikonflikter, på sin side, blir forbundet med mennesket som et meningsseekende vesen. Ut fra Max-Neefs skjema er verdier blant annet med på å bygge opp under identitetsbehov. Verdier er noe jeg har tilegnet meg gjennom primære og sekundære sosialiseringprosesser; de er ideer som jeg deler med andre i samfunnet om hva som er godt, riktig og ønskelig. Verdier er ofte noe jeg tar for gitt; de blir en del av den måten jeg forstår verden på. Det er her fristende å trekke en parallell til

³ I innføringsboka i psykologi til Hilgard, Atkinson & Atkinson (5. utg.) blir instinkt definert på følgende måte: "The name given to unlearned, patterned, goal-directed behavior, which is species-specific, as illustrated by the nest-building in birds or by the migration of salmon" (1971: 588).

⁴ Behovene baserer Galtung og Wirak på følgende kriterier:

- Hvis det er en nødvendig betingelse for at et menneske skal eksistere, er det et behov.
- Hvis det er en nødvendig betingelse for at et samfunn skal eksistere over lengre tid, så er det et behov (19..: 153).

⁵ Dersom vi ser bort fra noen av spesifikasjonene rundt Hotvedts teori om menneskets ulike aspirasjoner, kan også hans tilnærming sies å falle inn under en behovsrettet forståelse av menneskene. Selv sier han følgende om "hovedkategoriene i behovsstrukturen" i min konfliktteori: "Der konstaterer jeg at de dypeste motivasjonskilder er på den ene siden behovet for selvrespekt og myndighet og på den andre siden behovet for trygghet og sosial tilhørighet" (1997: 152).

sosialantropolog Marianne Gullestads oppfatning av kultur som forståelsesrammer som menneskene handler og tenker innenfor, rammer som blir usynlige for de som er vokst opp med dem i den grad de synes å være naturlige (1989: 123). I denne sammenheng er hun opptatt av å finne fram til og analysere trekk ved disse rammene som er med på å forme ytringer og handlinger. Hun peker på at kulturelle kategorier eller meningskomplekser som "fred" og "ro", selvkontroll, selvstendighet samt likhetstankegangen innebærer "...standarder for hva som er virkelig, hva som er viktig og hva som er riktig" (1989: 129) i norske sammenhenger. Fra det informantene av norsk bakgrunn i denne studien sier, synes det som om "fred" og "ro" og krav om likhet er fellestrekk som er spesielt aktuelle. Slike underforståtte verdier (og praksiser) kan være med på å prege de forventninger som finnes til medbeboere i norske bomiljøer.

En vektlegging på "fred" og "ro" i norsk sammenheng innebærer også fravær av konflikter. Gullestad peker for eksempel på at uttrykket "å holde fred" signaliserer at i tilfeller hvor en må ha kontakt, er det viktig å unngå konflikter (1989: 128). Dersom en går ut fra slike implisitte verdier i det norske samfunn er det nærliggende å anta at konflikter eller sterke motsetninger innebærer noe negativt for mange av norsk bakgrunn.

Kultur som begrep har vært mye debattert i de siste årene, også i Norge (se blant annet Thomas Hylland Eriksen 1993, 1994, 1995, 1997 og Unni Wikan 1995). Det har vært pekt på at kultur ikke er en ting, det er ikke noe den enkelte har. Som vist, beskriver Gullestad kultur som forståelsesrammer som et individ tenker og handler innenfor. På samme måte ser pedagogen Thomas Fitzgerald kultur som en sammenheng innenfor hvilken menneskene får en følelse av hvem de er, hvordan de bør oppføre seg og muligens også om veien videre (1993: 59). I følge Max-Neef er en av de tingene som definerer kultur, et samfunns valg av "tilfredsstillere" (1989: 20-21).

Flere studier har reflektert over mulige sammenhenger mellom kulturelle forståelsesrammer og kommunikasjon. Her vil vi nevne studier som enten har inkludert konflikt som en av flere sider ved temaet kommunikasjon eller spesielt har fokusert på konflikter. Sosialantropologen Edward Hall er en av flere som har forsøkt å skille mellom det han ser som individorienterte og kollektivorienterte samfunn (1973). Hans beskrivelse av høykontekst samfunn og lavkontekst samfunn er en variant av dette skillet. Mens høykontekst samfunn kjennetegnes ved at oppmerksomheten blant annet rettes mot en hendessammenheng, er lavkontekst samfunn preget av at mange av de omkringliggende faktorer blir filtrert bort til fordel for noen, såkalte objektive fakta. Skandinaviske og nord-europeiske samfunn blir av ham betegnet som lavkontekst. I følge Hall blir uenigheter i lavkontekst samfunn "nøytralisert": En trekker seg tilbake fra konflikten og fortsetter med oppgaven. Videre fokuseres det på rasjonelle løsninger heller enn personlige. Til sammenlikning personifiseres uenigheter i høykontekst samfunn.

I boka "Peace by peaceful means" (1996) hevder Galtung at konflikter innenfor buddhistisk inspirerte områder ofte er et kollektivt anliggende, mens konflikter for grupper som er påvirket av kristendommen er mer individuelt orientert. En av denne studiens informanter (av vietnamesisk opprinnelse) mener at vietnaseseres sterkeste påvirkning ikke kommer gjennom buddhismen, men gjennom taoismen og Konfucius lære. I følge taoismen er det viktig å unngå konflikt fordi en gjennom konflikter viser sine dårlige sider: "Det å unngå konflikt vil si at en prøver en annen tilnæringsmåte, at en bygger opp tillit før en kommer til poenget.

Taoismen er opptatt av at en når fram på en annen måte enn ved konfrontasjon. Direkte konfrontasjon er ikke det samme som direkte kontakt.” Etnologen Haci Ackman har studert vietnamesiske flykninger i eksil (1997). I denne studien tar han blant annet opp den betydningen konfuciansk lære om god livsførsel og den gyldne middelvei har for vietnameseres måte å tenke på. Samtidig viser Ackman til at den rolle Konfucius lære spiller i individets liv varierer med denne persons klassebakgrunn.

Fitzgerald peker på at typologier (som individ/kollektiv) kan være klargjørende for ens forståelse for variasjoner i kulturelle fortolkningsrammer (1993: 63). På den andre sida kan slike typologier virke tilslørende fordi de forenkler og generaliserer om en virkelighet som egentlig er sammensatt og heterogen.

Kultur kan forstås som en prosess, som noe som stadig oppstår, videreføres og endres gjennom mellommenneskelig kommunikasjon. Kultur er lært, men blir hele tida fortolket av individet ut fra bakgrunn og erfaringer. Fitzgerald påpeker at selvet ikke er passivt men at det aktivt velger og muligens konstruerer egne realiteter. I denne sammenheng bruker han begreper som *”self-in-context”* og *”constructed identities”* (1993: 60). Det er individer som handler og møtes, ikke kulturer. For bastante slutninger om at en persons eller gruppes handlinger er fundert i kultur og verdier overser og tilslører en rekke andre faktorer, sosiale og individuelle, som virker inn på et menneskes handlinger.

Hvem som bruker kulturbegrepet og hvordan det blir brukt er også av interesse for forståelse av konflikter og konfliktløsning. Sosialantropolog Unni Wikan (1995) hevder for eksempel at kulturbegrepet har blitt brukt av etniske minoritetsgrupper til å forsvare særinteresser. Andre peker på hvordan det å sidestille innvandrergupper med visse kulturtrekk og verdier fra majoritetens side ikke bare resulterer i stemping av etniske minoriteter som ensidige, men også som mindreverdige. Etnosentrisme er ikke noe fremmed fenomen i det norske samfunn. Ut fra et etnosentrisk perspektiv blir ”de andres” atferd tolket ut fra egne forståelsesrammer som ofte tas for gitt og derfor framstår som om de er ”naturlige”. ”De andres” atferd blir også ofte dømt som mindreverdig og som et problem dersom atferden avviker for mye fra egen standard for hva som er ”normalt” og ”naturlig”.

2.3.2 Identitet i et historisk perspektiv

For å forstå konfliktårsaker så vel som mulighetene for samhandling mellom personer av ulik bakgrunn i dagens Norge, må en også inkludere et historisk perspektiv. Ut fra et økonomisk system basert på ekspansjon, vokste Europas fortellinger om ”de andre”. I følge sosiologen Ali Rattansi er den stadige tilblivelsen av vestlige identiteter, kollektive og individuelle, bygget på en kontinuerlig sammenlikning med, marginalisering av og motstand mot andre identiteter (1994: 26). Med referanser blant annet til sosiologen Zygmunt Bauman hevder Rattansi at modernitet er preget både av raske omveltninger og av prosjekter som fokuserer på å opprettholde og skape tradisjoner (1994: 24). Vestens opprettholdelse av ideen om ”de andre” må kanskje nettopp sees i lyset av ønsket om å opprettholde orden, dualismens ”de gode” og ”de onde”.

Mens Rattansi trekker fram dualismen som et av fundamentene for den vestlige identiteten, peker sosialantropologen Jan Kåre Breivik på det potensialet (for dialog) som antydes i det

postmoderne (1997). Også han tar utgangspunkt i sosiologen Zygmunt Bauman, ved siden av idehistorikeren Trond Berg Eriksen, når han argumenterer for at det postmoderne er de innsikter og konsekvenser som menneskene trekker ut av radikalt moderne erfaringer hvor det omskiftelige, det usikre og mangfoldet opptrer i konsentrert form. Breivik klassifiserer eksilet innenfor disse erfaringene (1997: 140-141). Mens utfordringene innenfor et moderne paradigme vil være å motsette seg kaos, forsøke å skape orden og redusere usikkerhet, vil utfordringene innenfor det postmoderne paradigmet være å ønske kaoset velkommen og å lære seg å leve med det ambivalente (1997: 142).⁶

Med det postmoderne og moderne som referanseramme mener Breivik at det flerkulturelle samfunn står som et uttrykk for det uoversiktlige og det mangfoldige. Måten en forholder seg til et slikt samfunn vil blant annet påvirke dialogens muligheter.

2.4 Dialogens muligheter

"Dialog" har blitt et moteord. Dialogen blir ofte sett på som løsningen på de fleste problemer og konflikter uten at en egentlig går inn på hva som ligger i denne form for samhandling. Breivik viser til at i en norsk, flerkulturell sammenheng har begrepet blitt brukt av lekfolk så vel som eksperter som "...en metode og en praksis som skal kunne bidra til gjensidig krysskulturell forståelse og integrasjon... Harmonitenkning, likhetsfokusering og muligheten til å unngå konflikter ligger implisitt i... bruken... av begrepet." (1997: 27). Hans antydning om at en slik tankegang kan være basert på norske verdier stemmer godt overens med Gullestads studier (1989) rundt norske fellestrekk. Breiviks definisjon av dialog har et mer dynamisk og usikkert aspekt ved seg. Han sier at i dialogen ligger også muligheten til og synligheten av grenser; den kan avdekke og skape et uendelig hav av aktuelle og potensielle konflikter: "Det viktigste her er allikevel det åpningspotensialet som ligger i dialogen og dens alltid uavsluttede karakter. Dialogen henger videre sammen med et kunnskapssyn som verken søker endelig objektivt kunnskap eller ønsker å bidra til en slik forståelsesform" (ibid: 27).

2.4.1 Kulturelt fellesskap og modellmakt

I forbindelse med kommunikasjon i et flerkulturelt perspektiv viser sosialantropolog Thomas Hylland Eriksen til at for å kunne forstå folk av ulik bakgrunn er det ikke nødvendig å bli lik, men å utvikle fellesnevner med henblikk på kunnskap om sammenhenger rundt ulike praksiser og synspunkter. En slik forståelse er et viktig utgangspunkt for å kunne være uenig: "Man kan faktisk godt presisere 'kulturelt fellesskap' til 'evnen til å være uenig'. Uenighet forutsetter nemlig betydelig felles forforståelse" (1997: 61).

Ackmans understreking av viljens betydning i forbindelse med dialog kan illustrere hva en felles forforståelse innebærer (1995). I møter mellom flyktninger og nordmenn virker det som om det kan være lettere å fokusere på forskjeller enn på likheter. Ackman peker på at for å

⁶ Rattansi, på sin side, velger å se på den "postmoderne" situasjon som en kritisk refleksjon over modernitetens karakter, grunnsteiner og begrensninger. Kritisk refleksjon til tross; han peker også på etnosentrismen ved den han kaller den "postmoderne" ramme. Den er "...deeply ethnocentric, particularly in its failure to grasp the profound significance of imperialism, colonialism, and their associated racisms as constitutive of modernity" (1994: 19).

finne likhets- eller identifikasjonspunkter kreves det vilje. Etter hans mening er det således ikke ulikheter som hindrer dialog, men en mangel på vilje til å finne likheter. Han stiller følgende betimelig spørsmål: "*...har vi vilje til å se og høre noe mer enn det vi ser og hører, og gå inn i en dialog som er mer enn eksotisme og forskjellighet?*" (ibid: 11).

Av interesse for denne studien er også Ackmans sidestilling av samtalen med dialogen. Med referanse til sosiologene Peter Berger og Thomas Luckman, beskrives samtalen som det viktigste redskap for fastholdelse av den subjektive virkeligheten (ibid: 22). Til sammenlikning er dialogen grensesprengende. Mens samtalen tar utgangspunkt i kjente sosiale rammer rundt identiteten, forutsetter dialogen en vilje til å åpne og sette nye ord på disse rammene. Dialogens åpning for hvem partene er skaper grunnlaget for en fellesskapsfære.

En viktig faktor i kommunikasjonen mellom majoritetsbefolkningen og minoriteter er skjevheter i maktfordelingen. Breivik peker på at i tillegg til at en del minoriteter ikke har adgang til det formelle systemet, kan også uformelle utestengningsmekanismer virke inn: "*...og i majoritets-/minoritetssituasjoner... har situasjonsdefinisjonene, problemformuleringene og adgangen til debattene en sterk slagside i favør av majoriteten*" (1997: 62). Hylland Eriksen på sin side, benytter seg av teorien om modellmakt (utviklet av sosiologen Stein Bråten) hvor den parten som sitter inne med makten får definere både situasjonsbildet og de aktuelle løsningene. Konsekvensene av slike maktforskjeller er konkret at den ene part må tilpasse seg den andre. På et mer psykologisk plan kan dette medføre opplevelse av underlegenhet og diskvalifisering hos den "svakere" part. I situasjoner hvor makten er ulikt fordelt, kan det derfor være en idé å legge til rette for begrensninger på deltakerne. Breivik refererer i denne forbindelse til filosofen Mattias Kettners diskusjon om fem begrensninger på deltakere i praktisk diskurs hvor en av disse omhandler makt-nøytralisering (1997: 61-62). Samtidig viser han til at en slik begrensning ikke lett lar seg gjennomføre. Også Hylland Eriksen peker på at det er vanskelig å gjøre noe med maktforskjeller mellom minoriteter og nordmenn, men at det i konkrete situasjoner hjelper å være oppmerksom på disse forskjellene (1997: 65).

2.4.2 Dialogens plass i konfliktløsningsmodeller

Vi har tidligere nevnt at vi i denne undersøkelsen først og fremst vil ta for oss litteratur som omhandler konflikter på et mellommenneskelig plan. Dette for å kunne avgrense vår oppgave innenfor et freds- og konflikts forskningsfelt som favner vidt når det gjelder ulike typer konflikter. Dette betyr imidlertid ikke at vi ikke også er opptatt av de strukturelle sidene ved en konflikt. Interessesmotsetninger eller kampen om reelle eller tilsynelatende knappe goder springer ut av de strukturelle forhold og betingelser i et samfunn. Fra et historisk perspektiv kan det hevdes at for europeernes del var ideen om "den andre" som mindreverdig et produkt av, samtidig som ideen bidro til å fremme, kolonialismen og imperialismen som økonomiske system.

Hotvedt (1997) baserer seg på Kenneth Thomas' beskrivelse av prosess- og strukturtilnærming når han tar for seg hovedstrategier i konfliktarbeid. Under strukturmodellen nevnes, i tillegg til interessekonflikter, også regler og prosedyrer. Konfliktløsning innenfor en

slik modell innebærer at en forsøker å klargjøre og rette opp de forhold som er med på å skape konflikter (ibid: 159).⁷

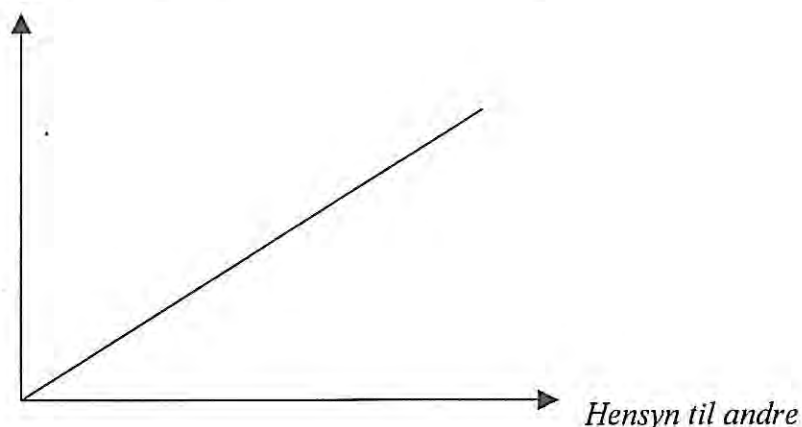
I denne undersøkelsen er det viktig å ha for øye at forebygging av konflikter så vel som konfliktløsninger faller innenfor fastsatte rammer i borettslag og sameier. Hotvedt viser til at regler er ment som et middel til å forebygge konflikter. Ved forekomst av konflikter skal regler være en forsikring om en riktig saksbehandling. Regler kan imidlertid ikke ivareta alles interesser. Hotvedt peker også på de problemer som kan oppstå når regler blir for rigide og til hinder for problemløsning eller når regler resulterer i en enten/eller holdning som igjen kan føre til vinne/tape situasjoner for parter involvert i en konflikt (ibid: 167-68).

Til forskjell fra strukturmodellen som retter søkelyset mot konfliktskapende forhold, er utgangspunktet for prosessmodellen frustrasjoner ved forbigåelse av interesser, ønsker eller verdier: *"Dette truer partenes behov for trygghet og selvrespekt, eller mer generelt, det truer partenes identitet"* (ibid: 150). Innsikt i partenes subjektive opplevelser er avgjørende for å kunne komme fram til løsninger på en konflikt. Igjen er klargjøring vesentlig, ikke nødvendigvis av formelle og uformelle regler, men av partenes fortolkning av konflikten: *"En løsning vil forutsette en endring i partenes opplevelse av det omstridte temaet, og av deres oppfatning av sitt forhold til seg selv, motparten og situasjonen som helhet"* (ibid: 150).

Atferd er en viktig del av prosessmodellen. Hotvedt lener seg på Thomas i utviklingen av det han kaller det todimensjonale kreativitetsrom, hvor *hensyn til selv* utgjør den vertikale aksene og *hensyn til andre* den horisontale. (Se figur 1.) Kreativ problemløsning vil skje, i følge Hotvedt, i spenningsfeltet mellom hensynet til selv og hensynet til andre. I dette feltet ligger også muligheten for dialog: *"De kreative mulighetene ligger i å komme så langt ut på den integrative dimensjonen som mulig (skrålinjen på figur 1). Det kan man bare klare ved at man hevder seg selv, det man står for og det man vet om et problem, samtidig som man er lydhør for hva den/de andre mener"* (ibid: 152). En slik utveksling er givetvis avhengig av at forholdene er lagt til rette for det.

⁷ I følge psykologen Arnold Mindell vil strukturelle løsninger bare utgjøre *"en bandasje"* så lenge ikke følelser har blitt ivaretatt: *"In any group, certain problems must be solved in a structured, linear, rational manner. These solutions will hold up, though, only if disturbances in the feeling atmosphere have been addressed first"* (1995: 19).

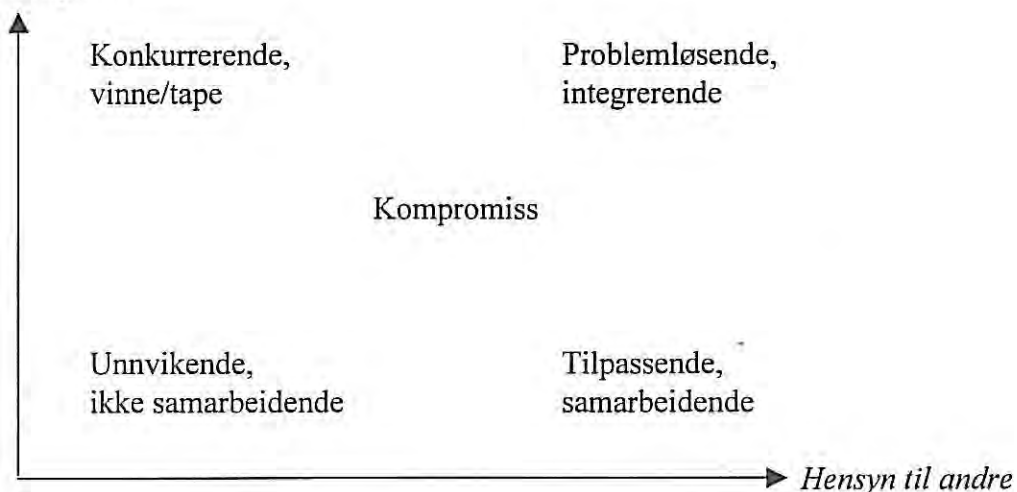
Hensyn til selv



Figur 1: Det todimensjonale kreativitetsrom m/den integrative dimensjon (ibid: 151-152).

En konflikts forløp vil ofte være preget av partenes orientering til konflikter generelt og til den konflikten de nå er oppe i spesielt. I konfliktløsningslitteratur opererer en tradisjonelt med fem ulike orienteringer i konflikthåndtering (se figur 2). Med tanke på organisasjoner mener Hotvedt at den problemløsende orienteringen som regel krever bistand utenfra. Ofte har en konflikt vært håndtert ved hjelp av en av de andre løsningene, med det resultat at konflikten i noen tilfeller har blitt midlertidig løst og i andre opprettholdt eller til og med forsterket (ibid: 155).

Hensyn til selv



Figur 2: Orienteringer i konflikthåndtering (ibid: 155).

Med henblikk på konflikter i boligområder vil organisering rundt det å bo utgjøre en av rammene. Andre omstendigheter som vil påvirke konflikter er uformelle regler forbundet med rådende verdier hos majoritetsgruppa. Den nevnte ideen om "den andre" som avvikende kan også spille inn her. I tillegg kommer ulike beboeres forventninger til naboskap. Dialogen slik den er presentert her, både generelt og i prosessmodellen, vil ha en avgjørende plass i kontaktskapende og konfliktløsende arbeid, forutsatt at en er villig til å åpne rammene og samtidig ønsker å utvikle en fellesskapsfære.

3 Metode

3.1 Kilder

Hensikten med denne studien er å finne fram til og systematisere metoder som egner seg for konfliktløsning og utvikling av dialog i flerkulturelle bomiljøer. For å kunne gjøre dette ønsket vi å gå nærmere inn på hvordan ulike involverte aktører vurderer og håndterer konflikter i bomiljøssammenheng. I denne forbindelse har det vært viktig å innhente data fra et variert hold. Vi søkte derfor å komme i kontakt med beboere på ulike nivåer (med og uten styreverv) samt beboere av så vel norsk som etnisk minoritetsbakgrunn. I tillegg til disse informantene, ønsket vi å få i stand samtaler med enkeltpersoner, som, ut fra sin arbeidssituasjon eller andre erfaringer, har omfattende kunnskap på området. Så langt det har vært mulig har vi intervjuet personer med ulik bakgrunn. Relevante erfaringer innhentet gjennom bomiljøveiledning ved Byggforsk er også inkludert.

3.2 Utforming av utvalget

3.2.1 Borettslag

Et utgangspunkt for studien var som nevnt NBBLs undersøkelse (1999) om type problemer og grad av kontakt mellom minoritets- og majoritetsbeboere. Det ble fattet beslutning om å foreta dybdeintervjuer av et utvalg av borettslag fra NBBLs undersøkelse.

For å få tillatelse til å benytte oss av innkomne data fra NBBLs undersøkelse og kontakte borettslag for mer inngående samtaler, sendte Byggforsk et brev til de borettslagene som hadde svart på undersøkelsen (se vedlegg III). Bare noen få borettslag svarte negativt på dette. Vi var spesielt interessert i borettslag som både hadde oppgitt at borettslagets styre hadde "...erfart problemer mellom innvandrere og nordmenn i borettslaget" og som hadde svart bekreftende på ett eller flere av følgende spørsmål:

- *"Gjør borettslaget noe aktivt for å øke kontakten mellom beboere med ulik kulturbakgrunn?"*
- *"Har borettslaget erfaringer med spesielle tverrkulturelle prosjekter/tiltak?"*
- *"Ønsker borettslaget at boligbyggelaget skal engasjere seg/ette i gang tiltak for eventuelt å bedre forholdene mellom innvandrere og nordmenn i bomiljøene?" ("Hvis ja, hva slags tiltak?") (se vedlegg IV, NBBLs spørreskjema til borettslag).*

På bakgrunn av denne interessen valgte vi ut 37 borettslag som fikk forespørsel om å være med i studien. Vi endte opp med å intervju 15 borettslag hvorav to falt utenom NBBLs undersøkelse. Disse to var anbefalt oss av andre som mente at deres innfallsvinkler og erfaringer ville være av interesse for vår studie. Borettslagene er lokalisert i de fire største byene på Øst-, Sør- og Vestlandet.

3.2.2 Beboere av etnisk minoritetsbakgrunn

Da samtlige av de styremedlemmer og vaktmestere vi snakket med var av norsk bakgrunn, måtte vi gå andre veier for å få fram noen av opplevelsene av konflikter og konfliktløsningsmetoder blant minoritetsbeboere. Vi inviterte derfor til en arbeidsgruppe i konfliktløsning blant kvinner som var deltakere på en barnestasjon i Oslo. Arbeidsgruppa ble ledet av statsviter Susanne Søholt ved Byggforsk. Gruppa hadde fire møter, hver av to times varighet. Det deltok seks kvinner, fem av pakistansk og en av irakisk bakgrunn. Alle hadde bodd i Norge i flere år og hadde erfaring fra ulike typer naboforhold i Oslo.

3.2.3 Samtalepartnere med spesiell interesse i og erfaring fra konfliktløsningsarbeid

I tillegg til denne arbeidsgruppa hadde vi intervjusamtaler med enkeltpersoner, både av minoritets- og majoritetsbakgrunn, som vi enten kjente og som hadde gitt uttrykk for interesse for studien, eller som vi hadde blitt gjort oppmerksomme på fordi de innehadde erfaringer og kunnskap på området. Noen var uten spesiell organisatorisk tilknytning. Andre representerte organisasjoner som Konfliktrådet, kommunalt flyktningkontor, bydelsadministrasjonen og Natteravnene i Oslo. Endelig har seminarer og temamøter ved Senter for konflikthåndtering gitt et godt grunnlag for refleksjoner rundt konflikter og konfliktløsninger.

3.3 Datainnsamling

Intervjusamtalene med de aktuelle borettslagene var av en og en halv til fire timers varighet og var basert på en intervjuguide som ligger nær opp til spørsmålsstillingene beskrevet i innledningsskapittelet. Samtidig anså vi det som vesentlig at informantene selv fikk fokusere på og utdype temaer som de mente var av betydning for sammenhengen. I og med at utgangspunktet for studien var flerkulturelle bomiljøer var store deler av samtalene dreiet mot forholdet mellom minoritets- og majoritetsbeboere. Men også andre temaer ble berørt, som opplevelse av styreverv, omfanget og opplevd betydning av sosiale tiltak og aktiviteter i borettslagene, osv.

Vi brukte samme intervjuguide for representanter for aktuelle organisasjoner og for informanter med erfaring fra konfliktløsningsarbeid. I disse tilfellene konsentrerte samtalene seg imidlertid i større grad om organisasjonens eller enkeltpersonens filosofi rundt konfliktløsning og dialog samt om hva som konkret synes viktig for å få til en løsning og styrke kommunikasjonen, både i konflikter og generelt.

For arbeidsgruppa ved barnestasjonen fungerte intervjuguiden som en veileder. I diskusjonene rundt konflikter og konfliktløsning bygget kvinnene på den hverdagslivserfaring som de hadde bygget opp, dels i sitt opprinnelige hjemland og dels i Norge. Sammenliknet med intervjuene hadde disse møtene over tid den fordel at en her kunne utdype tidligere møters diskusjoner og/eller uavklarte spørsmål.

3.4 Noen betraktninger

Studien har ikke til hensikt å være representativ. Utvalget er basert på skjønnsmessig utvelgning og selvseleksjon. Generalisering i tradisjonell forstand har heller ikke vært vår intensjon. Ut fra utvalgets beskrivelser av konflikter og konfliktløsningsmetoder, har vi ønsket å komme fram til innfallsvinkler som kan styrke kommunikasjonen beboere imellom. Diskusjonen av disse innfallsvinklene dekker selvsagt ikke alle eksisterende muligheter eller praktiserte metoder.

En utfordring når det gjelder utvalget har vært det faktum at alle de styreledere og vaktmestere som vi har snakket med, har vært av norsk bakgrunn. Ingen av informantene av etnisk minoritetsbakgrunn har hatt slike verv. En konsekvens av dette kan være at de ulike informantgruppene representerer ulike interesser i bomiljøsammenheng. En observasjon i denne forbindelse er imidlertid også at fordelingen i denne studien også speiler tilgang til makt for personer med ulik etnisk bakgrunn i det norske samfunn.

Ingen går inn i en undersøkelse som totalt nøytral. Heller ikke forfatteren av denne rapporten. Hylland Eriksen har i en kronikk i Dagbladet diskutert utkrystalliseringen av to fronter (A og B) i debatten om minoriteter og deres integrasjon i Norge. Noen korte utdrag fra denne kronikken belyser det han mener karakteriserer de to grupperingene: *"Den ene fronten, som jeg vil kalle A, argumenterer for at den største hindringen for innvandrernes integrasjon er visse aspekter ved deres kultur, holdninger og deres sosiale organisasjon...Integrasjon betyr her gjerne kulturell fornorsking...Den andre fronten (heretter B) hevder at den viktigste hindringen er etnisk diskriminering i utdanning, arbeidsliv og andre fellesarenaer...For dem betyr integrering innvandrernes rett til selv å velge på hvilken måte de vil bli norske, innen rammene som settes av norsk lov"* (20. oktober 1996). Han går videre til å utdype sider og synspunkter ved disse to frontene, noe som jeg ikke skal gå inn på her. Min sympati går imidlertid avgjort i retning av B-fronten, noe som ikke vil si det samme som å si at noen personer er mer lytefrie enn andre. Ut fra dette ståstedet er det imidlertid vesentlig at personer av etnisk minoritetsbakgrunn har mulighet til å definere egen situasjon (heller enn å bli definert av majoriteten) i et samfunn som ser individer heller enn grupper og som verdsetter mangfold.

Gjennomgående bruker rapporten en "vi"-form. Dette er fordi hensikten med studien og de spørsmålsstillingene som vektlegges er utarbeidet i samarbeid med prosjektleder for Flerkulturprogrammet, Susanne Søholt. Søholt har videre vært ansvarlig for gruppesamtaler med en del av informantene over tid, mens sosialøkonom Mary Ann Stamsø har gjennomført noen av intervjuene. Teoretiske innfallsvinkler, fortolkninger og konklusjoner står imidlertid for forfatters regning.

4 Borettslagene vi har besøkt: en beskrivelse av fysiske og sosiale forhold

Borettslagene som var med i denne undersøkelsen varierte i størrelse fra 8 til 406 leiligheter. De fleste lå i utkanten av byene, enkelte lå midt i byen eller på et småsted. De sistnevnte hørte med til de minste borettslagene. Bygningsmessig var det også stor variasjon; vi besøkte gamle bygårder, ny trehusbebyggelse og høyblokker bygget i 1960 - 70 åra. Noen av borettslagene hadde opparbeidet tun eller små parker hvor det kunne være naturlig for beboerne å møtes. Noen hadde felleslokaler eller grendehus. Flere av informantene etterlyste felleslokaler da de mente at slike lokaler ville kunne utgjøre et naturlig møtested og dermed også være med på å forbedre kommunikasjonen beboerne imellom.

Vi mente det var viktig å betrakte konfliktløsningsmetoder og utvikling av dialog i en sammenheng. Vi hadde derfor inkludert generelle spørsmål om hva som ble vurdert som et godt bomiljø og hvilke konkrete ting borettslagene gjør i denne forbindelse. De fleste informantene fra borettslag i denne undersøkelsen var opptatt av så vel sosialt engasjement blant beboerne som det å ha et tilbud av aktiviteter. Flere klaget i denne forbindelse over at den fysiske rehabiliteringen la for stort beslag på den tid som skulle vært brukt til sosiale tiltak.

Mange av underkapitlene er basert på uttalelser av informanter av norsk bakgrunn. Når disse samtalen dreier seg inn mot det generelle sosiale miljøet i boligområdet, virket det som om det fra styrelederens og vaktmesterens side ble referert til voksne beboere av norsk bakgrunn. Barn ble nevnt spesielt. Det ble også eldre. Likeledes beboere av etnisk minoritetsbakgrunn. Det siste underkapittelet fokuserer på minoritetbeboeres oppfatninger om betydningen av det sosiale miljøet.

4.1 Fysisk rehabilitering tar all tid!

Rehabilitering har tatt mye tid og også fått mye oppmerksomhet i mange av borettslagene. Et borettslag opplevde at de ikke kunne oppdrive det bygningsmaterialet de trengte; i stedet for å skifte noe, måtte de skifte alt. Andre erfarte at rehabilitering i forhold til noen mangler var med på å avdekke flere. En av informantene påpekte at i og med at rehabiliteringen der hadde vært så omfattende og krevd så mye av styrets tid, hadde styret fått en konflikt mellom fokus på det praktiske og det sosiale. I et annet borettslag pekte styreleder på at den rehabiliteringen som bygningene og leilighetene hadde gjennomgått, hadde ført til at leilighetenes verdi hadde steget betraktelig: *"Etter rehabiliteringen har etterspørselen vært enorm. Leilighetene har blitt dobbelt så dyre, gått fra 300' til 750'. Enkelte har også gjort veldig mye med leilighetene sine."*

4.2 Engasjement

4.2.1 "Sosialt samhold er totalt ute"

Flere av informantene påpekte at tid og overskudd til å delta på dugnader og andre aktiviteter mangler hos mange av beboerne. I barnefamilier jobber ofte begge foreldrene: *"Når folk kommer hjem, vil de ha fritid; det å komme ut er ikke fritid. De unge som flytter inn, betaler heller en femtilapp for å slippe dugnaden."* En informant sier at samfunnet er blitt hardt; andre kaller det en mentalitetsendring: *"Folk er opptatt av at ting skal være lettstelt, lett tilgjengelig og av at husleien skal være lav. De ønsker ikke å bli plaget med noe som helst. Folk gir blaffen i det som foregår utenfor, sosialt samhold er totalt ute"*. En tredje informant hevder at det er en trend at folk ikke snakker med hverandre: *"De som har lettest for å komme i kontakt, er de som har barn på samme alder. De er hjemme hele dagen og hjelper hverandre. I bygninger med heis er det minst sosialt"*.

I tillegg til mer generelle uttalelser om samfunnsendringer, viser denne informanten til at tilstedeværelse av heiser påvirker det sosiale samværet. Han hevder også at oppussing av leiligheter hvor en del har byttet ut badekar med vaskemaskin, har bidratt til et mindre sosialt bomiljø: *"Tidligere møtte folk hverandre i vaskeriet; de hadde felles tørkeplasser og stativer hvor de kunne banke tepper."* En konsekvens av lavere sosial deltakelse er at borettslagene kjøper tjenester ute. Et borettslag har satt gartnerarbeid ut på anbud; flere har ansatt rengjøringsbyråer til å ta trappevasken. En del har vaktmester (på hel- eller deltid) som tar seg av en del av det praktiske vedlikeholdsarbeidet.

4.2.2 Organiserte aktiviteter i borettslagene

Selv om mange av borettslagene forteller at de sliter med å få i stand dugnader, så arrangerer de aller fleste ulike typer aktiviteter for alle og/eller grupper av beboerne i løpet av året. Det dreier seg om fester forbundet med visse merkedager eller høytidsperioder som St.Hans, fastelaven, nyttår (fakkeltog) og jul (juletreff, juleverksted, førjulstreff, julebord) og påske. Videre har mange borettslag aktiviteter forbundet med visse aldersgrupper. Mange av disse er spesielt rettet mot barn og ungdom, så som lekeklubb, miljøverksted, juleverksted, diskotek, barnedramagruppe, ferieklubb, skøytedager, sykkel/mekkedag, sykkelferdighetstest (i samarbeid med politiet), rideturer, tur med "Svartemarja". Et av borettslagene har en pensjonistforening. Det er tiltak spesielt rettet mot familier som sommerutflukter, besøk på en strutsefarm som tilhører en av beboerne og bedriftsbesøk til flyplass og brannstasjon. Et borettslag har barnevaktkurs og barnevaktordning. Det samme borettslaget har også tatt initiativ til samarbeid med sykehjemmet som ligger vegg i vegg. Sammen har de fått i gang flere felles arrangementer. Flere borettslag har trykkgheitspatrolje. Et borettslag har åpen kveld en gang i uka hvor de oppfordrer beboerne til å komme med forslag til temaer. Idéen er at de regelmessig skal ha noen utenfra som kan prate om ting som er av interesse. Styreleder her fortalte at hun, gjennom fokus på det praktiske, hadde klart å få med en enslig person som ikke hadde deltatt i noe på de elleve årene han hadde bodd i borettslaget: *"I forbindelse med at det var noe feil med noen av de nye vinduene vi hadde fått satt inn i blokka, sendte vi rundt et spørreskjema for å finne ut hvilke vinduer det dreide seg om. Jeg ba ham komme ned på åpen kveld med spørreskjemaet. Siden har han blitt."*

4.2.3 "De forventer at ting skal bli arrangert for dem": engasjement blant eldre beboere

Av flere ble det nevnt at de eldre beboerne er skuffet over en generell tendens til lavere sosial deltakelse i borettslagene og over avgjørelsen om å sette bort noen av de sedvanlige pliktene. En av informantene opplevde imidlertid de eldre i hennes borettslag som veldig passive:

"Mange av de eldre føler at det er urettferdig at folk får betalt for dugnader⁸; selv orker de ikke å gå ut. Jeg har fortalt dem at de kan være med å lage kaker, koke kaffe. De forventer at ting skal bli arrangert for dem. Pensjonister kan jo både tenke og handle selv. Jeg forteller dem at de må komme med forslag til aktiviteter, så skal styret se hva de kan gjøre. De foreslår ingen ting; er fornøyde med seg og sitt og så fortsetter de å kritisere at det ikke blir gjort noe for dem. Alt skal legges til rette. Dette er et problem; folk tar ikke initiativ."

Mens mange styrer opplevde at beboerer generelt mangler tid og overskudd til å delta på for eksempel dugnader, peker denne styrelederen på at de eldre ikke orker å gå ut. Hun mener imidlertid at de er skuffet over at det ikke blir *arrangert* flere sosiale aktiviteter spesielt for deres aldersgruppe. Det kan kanskje synes som om en overvekt av de arrangerte aktivitetene i mange borettslag er rettet mot barn.

4.2.4 "Ungene virker interessert i å delta": engasjement blant barn

En del av informantene viste til at ungene virker interessert i å delta. Således arrangerer flere av borettslagene barnedugnader og enkelte steder er barn i overtall også på den vanlige dugnaden. Ungene deltar videre på den årlige naturvettaksjonen. Enkelte steder får de betaling, alle steder har servering av pølser, boller, brus og lignende. Et borettslag har et ungjobb prosjekt hvor unge i borettslaget (mellom 15 og 18 år) får enkle vedlikeholdsoppgaver med timelønn på 45 kroner. Ungjobb deltar også i naturvettaksjonen og dersom det er problem med trappevask så har borettslaget løst det slik at ungjobb tar trappevasken for de som ønsker det.

4.2.5 "De er ikke interessert i integrering": engasjement blant beboere av etnisk minoritetsbakgrunn

Informantene har som oftest forklaringer når det gjelder fravær av deltakelse hos beboere generelt. Dette var også tilfellet hos informanter av norsk bakgrunn når beboere av etnisk minoritetsbakgrunn ble nevnt. En styreleder sier at hun ikke vet hvorfor beboere av etnisk minoritetsbakgrunn ikke deltar på møter eller på aktiviteter arrangert av borettslaget; hun kjenner så lite til disse beboerne. Men - hun tror at det er godt samhold dem imellom og har observert at noen deltar på idrettsaktiviteter og på diskotekkvelder. Flere av informantene har imidlertid formening om at det er visse egenskaper eller mangel på kunnskaper hos beboere av etnisk minoritetsbakgrunn som forårsaker lav deltakelse. Mangel på interesse blir nevnt som en mulig årsak til lav deltakelse hos samtlige beboergrupper. Men mens lav deltakelse

⁸ I dette borettslaget tar de 50 kr. til dugnad fra hvert hushold i måneden. Borettslaget sitter igjen med ca. halvparten av det årlige innbetalte beløpet til dugnader fra samtlige hushold. Pengene blir brukt til nødvendige tiltak. Vi tok ikke rede på hvor mye som blir utbetalt til deltakere ved dugnadene.

blant norske beboere i tillegg blir forklart med mangel på tid og overskudd, blir den samme lave deltakelsen blant beboere av etnisk minoritetsbakgrunn forklart med at de ikke har lært seg norsk: *"Problemet du møter, er med innvandrere som ikke kan snakke norsk; styret kan ikke nå dem på grunn av språkproblemer."*

Mer generelt blir det pekt på at "de ikke vil integrere seg": *"Vietnamesere og kinesere klikker seg; de oppretter sin egen landsby. Vi har aldri sett en vietnameser på natteravnaksjonene. De er ikke interessert i integrering. Vi kan ikke tvinge dem. De stiller seg utenfor, skal ikke ha innblanding fra oss. Styret er fortvilet over hvordan vi skal få til integrering. Dersom vi skulle ha satset på integrering, ville det gått totalt utover privatlivet. Hvem skal betale for dette? Hvor skal vi ta tida fra? Samfunnet for øvrig har gitt opp integrering; det forventes at borettslagene skal gjøre dette. Er det egentlig rett å prøve å integrere? Er ghetto så galt? Skal vi prøve å forandre noe som har fungert i så og så mange år? Vårt hovedinntrykk er at vietnameserne ikke vil. Men vi vet ikke. Vi har ikke spurt."* På spørsmål fra intervjuer om de norske beboerne ønsker integrering var svaret at *"...de vil bare være i fred"*.

Når det snakkes om beboere av etnisk minoritetsbakgrunn, blir deres atferd, mer eller mindre uttalt, som regel satt opp mot den som synes gjeldende for beboere av norsk bakgrunn. I slike tilfeller hvor det blir foretatt sammenlikninger, blir dermed også atferden og verdiene til beboere av norsk bakgrunn tydeliggjort. I denne forbindelse kan sosialantropolog Marianne Gullestads omtalte analyse av noen av fellestrekkene i norsk kultur være klargjørende. Vi har allerede vist til "meningskomplekset" "fred" og "ro" som har en rekke assosiasjoner i norsk sammenheng. I uttrykket kan det ligge "å holde fred", men "fred" kan også forstås som frihet fra forstyrrelser fra andre (1989: 125-129). I sammenheng med relasjoner til medbeboere av etnisk minoritetsbakgrunn gjør ønsket om "å være i fred" seg kanskje spesielt gjeldende da dette potensielt er relasjoner som innebærer ekstra anstrengelser og forpliktelser.

Interessant i denne sammenheng er også at når det er snakk om å ta del i borettslagets aktiviteter for beboere av norsk bakgrunn blir dette referert til som deltakelse. Begrepet "integrering" blir tatt fram når deltakelse blant beboere av etnisk minoritetsbakgrunn diskuteres. Det er mulig at det i dette begrepet ligger forventninger om at den ene parten skal anstrenge seg ekstra for å bli en del av et miljø. Dette kan imidlertid være et problem i de tilfeller hvor den andre part ikke ønsker kontakt. Som vist blir det i et av borettslagene uttalt at beboere av norsk bakgrunn vil være i fred. I et annet borettslag peker styreleder på at en av grunnene til lav deltakelse blant norske beboere på dugnader kan være at de ikke ønsker å omgås naboer av etnisk minoritetsbakgrunn: *"Folk (beboere av etnisk minoritetsbakgrunn) møter opp på dugnader, hele familien. Det er mange nordmenn som ikke stiller fordi de ikke liker utlendinger. Og dersom nordmenn kommer, er det som regel bare en fra hver familie. Innvanderne jobber veldig. Dette kan være på grunn av penger."*⁹

Fravær av deltakelse fra beboere av etnisk minoritetsbakgrunn blir ansett som et problem blant disse informantene. Heller ikke nærvær av deltakelse er imidlertid problemfritt. Noen informanter synes bekymret over at deltakelse for beboere av etnisk minoritetsbakgrunn kan være basert på økonomiske interesser: *"Vi har hatt dugnader hvor det kom en masse vietnamesere utenfra. På grunn av den økonomiske siden. Styret prøvde å sette dem til*

⁹ Som nevnt oppgir såvel enkelte informanter av norsk bakgrunn som informanter av innvandrerbakgrunn norske beboeres negative oppfatninger av innvandrere som kilde til konflikter. Dette vil vi komme tilbake til under beskrivelsen av konfliktårsaker.

forskjellige ting, men når vi kom tilbake etter en stund, hadde alle samlet seg i en stor masse. På naturvettaksjonen, hvor det ikke ble betalt noe, kom ingen. De er veldig økonomisk bevisste.” Med andre ord finner en ikke bare årsaker til hvorfor ”de” ikke deltar, men også til hvorfor ”de” deltar.

4.4.6 ”Skal du delta? Det greier du vel ikke?” Opplevelser av sosiale forhold i boligområdet blant minoritetsbeboere

Her skulle overskriften vært i samsvar med tidligere overskrifter, nemlig engasjement blant majoritetsbeboere sett gjennom øynene til minoritetsbeboere. Minoritetsinformanter i denne studien var imidlertid ikke spesielt opptatt av hvor mye eller lite norske medbeboere deltar i aktiviteter i bomiljøet. De vektla heller nærvær og eller fravær av relasjoner med sine norske naboer, det de anså som nødvendige og viktige egenskaper ved disse relasjonene og hva de kunne ønske seg når det gjelder den videre utviklingen av naboskap. Dette kan selvfølgelig ha noe å gjøre med måten spørsmålene ble stilt. I tillegg kan det tenkes at de informantene som har styreverv er noe mer opptatt av beboerdeltakelse. Men like gjerne kan det ha å gjøre med hva som regnes som vesentlig for å kunne bli en del av og trives i et bomiljø.

Det å inneha og utvise respekt ble av flere understreket som viktig for at et forhold skal kunne fungere tilfredsstillende. En del av informantene av etnisk minoritetsbakgrunn mente at tilstedeværelse av respekt mellom to parter kan føre til personlig vekst og fruktbare relasjoner. En person viser respekt når hun eller han får fram det beste i andre slik at de blir motivert til å delta, tar på seg nye oppgaver og prøver nye ting. Det ble opplevd som respektløst når en ble møtt med doble og motstridende budskap: *”For eksempel blir du bedt om å delta på noe, men når du møter opp blir du møtt med ’Skal du delta?’ ’Det greier du vel ikke!’ ”* Slike budskap ble tolket som om dette kan du ikke, dette greier du ikke og er ikke motiverende, til tross for at en blir bedt om å delta. Reaksjonene blir lett sinne og tilbaketrekking.

Ulik fordeling av makt når det gjelder å sette premisser for samhandling er noe som virker allment anerkjent blant informantene av etnisk minoritetsbakgrunn. Tilhørighet i majoritetsbefolkningen generelt synes å gi beboere av norsk bakgrunn rett til å *definere en situasjon* og dennes innhold. Beboere av etnisk minoritetsbakgrunn på sin side, har som regel valget mellom ulike strategier når det gjelder å *forholde seg til en allerede definert situasjon*.

I tillegg til respekt var spesielt minoritetskvinner opptatt av den betydning de mente tillit har for utvikling av gode naboerforhold, en tillit som blant annet gir seg uttrykk gjennom utveksling av tjenester mellom naboer.¹⁰ De fleste minoritetsinformantene i denne studien hadde ikke erfaring med denne type naboerforhold. Noen opplevde imidlertid å ha gode relasjoner til noen naboer. Det dreide seg kanskje særlig om eldre norske naboer som de snakket med, inviterte på te, hjalp og besøkte, med andre ord naboer som trengte deres støtte. I forbindelse med utveksling av tjenester kom det fram at kvinnes behov var knyttet til at naboer kunne se etter barna for hverandre. Dette ønsket de seg, men foreløpig hadde ingen av dem fått slike naboer.

¹⁰ Respekt og tillit er viktige egenskaper når det gjelder å utvikle dialog, noe vi vil komme tilbake til når dette skal diskuteres senere i rapporten.

4.3 "Vi prøver bevisst å dra dem med for å unngå gnisninger". Styrenes valg av innfallsvinkler når det gjelder å involvere beboere av ulike bakgrunn

Det å skulle forholde seg til beboere med forskjellig bakgrunn setter spesielt søkelys på styrenes innfallsvinkler og opplevelser av situasjonen. Av noen av styrene blir denne situasjonen sett på som et for stort løft, noe styremedlemmene verken har tid eller overskudd til. Styreleder i et av borettslagene var av den oppfatning at styrene trengte en veileder; et ansvar han mente bør hvile på kommunen. (Dette vil vi komme tilbake til i kapittel 8.) En annen informant hevder i forhold til mangel på deltakelse hos beboergrupper at: "...*problemet utvendig er ikke så stort; det er ikke noe problem i det hele tatt. Dersom en skal kalle det et problem, så er det at de ikke deltar på det vi nordmenn synes er viktig.*" Denne styrelederen berører et spørsmål som også et annet styre var inne på, nemlig hvem sitt problem det egentlig er når minoritetsbeboere uteblir fra aktiviteter.¹¹ Enda en styreleder sier at styret bevisst prøver å dra beboere av innvandrerbakgrunn med: "*Innvandrere er med, både de som bor i kommunale- og i andelsleiligheter. Vi prøver bevisst å dra dem med for å unngå gnisninger. En del av innvandrerne har vært villige til å møte nordmenn på nordmenns premisser. Andre holder på sin egen livsførsel; det må de få lov til.*"¹²

Det å hjelpe hverandre og å utveksle tjenester, er av en mer dagligdags karakter enn arrangerte vår- og høstdugnader. Blant de borettslagene vi besøkte, hadde enkelte utviklet noen av de relasjonene som minoritetskvinnene etterlyste. Dette var spesielt tilfelle i et mindre borettslag hvor utviklingen av tette og nære relasjoner nok kan ha noe å gjøre med størrelsen på borettslaget og dermed muligheten for mer uformell kontakt. Nærværet av kontakt beboere imellom må imidlertid også forstås ut fra styreleders innstilling til sine naboer. Hun fortalte at hun tilbringer mye tid sammen med naboene, og da spesielt med de av utenlandsk opprinnelse. De kjøper julegaver til hverandre og er sammen på spesielle merkedager, som St. Hansaften: "*De lager sin mat, vi lager vår.*" De spiller radiobingo sammen og drikker kaffe. Hun hjelper barna med norsk og har sagt til de tre familiene av innvandrerbakgrunn i borettslaget at de bare må komme til henne når de har problemer eller trenger å spørre om ting de ikke forstår: "*Når de ikke forstår norsk godt, da er det jo vanskelig.*" Utveksling av gaver er også blitt en del av deres samhandling: "*Jeg og søsteren min er glade i å fiske. Vi fisker i elva om sommeren og får fine ørreter med fint rødt kjøtt. Om vinteren fisker vi på isen. Vi deler den fisken vi får med våre naboer. Alle blir så glade. Vietnameserne er jo helt ville etter fisk. Den eritreiske familien er også veldig glad i fisk.*" På sin side får styreleder jevnlig forsyning av kaker fra sine naboer.

¹¹ Denne diskusjonen setter fokus på flere dilemmaer for beboere av etnisk minoritetsbakgrunn i det norske samfunn. Samtidig som de kan oppleve å bli oversett i forskjellige samfunnssammenhenger, så kan nok mange oppleve å bli passet på; det blir lagt merke til når de ikke deltar på ting hvor deltakelse er forventet og i tillegg har moralske overtoner. (Dugnad er her et prima eksempel.) Når det gjelder fravær av deltakelse blant minoritetsinnbyggere, antyder Breivik at en viktig grunn til at enkelte holder seg utenfor "diskursen" kan være at det norske samfunns inkluderingsbestrebelse har karakter av assimilering og normalising: "*La de være i fred'- og 'Invis de ikke vil, så vil de ikke'- holdninger blir dermed forlokkende å ty til, men de er på ingen måte 'bedre' enn de (potensielt) truende inkluderingsbestrebelsene*" (1997: 66).

¹² Et spørsmål en kan stille seg i denne forbindelse er hva som skal til for å bli inkludert. Betyr dette at en må møte majoritetsbeboere på deres premisser, eller finnes det også andre typer møter, hvor begge parter blir hørt og sett. Dette vil vi komme tilbake til, blant annet i en diskusjon om integrering.

4.4 Deltakelse og naboskap i nittiåras boligområder

4.4.1 Et samfunn i endring

I en rapport fra NBBL, *Omstilling og utvikling i boligsamvirket*, forklarer sosial-antropolog Petter Eide årsaken til en reduksjon i boligpolitiske interesser med forandringer i samfunnsverdier. Fra å legge vekt på fellesskap og solidaritet mener han å se tendenser i det norske samfunn til å være mer orientert mot individualisme, privatisering og markedsstyring. I denne forbindelse snakkes det om at boligspørsmål i økende grad er blitt et privat anliggende. Når det gjelder beboeres arbeids- og fritidsaktiviteter finner disse for mange i tiltagende grad sted utenfor nabolaget eller innenfor leiligheten. Fellesområder i bomiljøet som vaskeri og trappeoppganger blir mindre brukt når folk får egne vaskemaskiner og det legges inn heis.

Tid er for mange blitt et knapphetsgode. En konsekvens av dette er at flere og flere tjenester leies ut i borettslaget. I en slik sammenheng kan dugnaden bli en ekstra belastning: *"Folk ønsker ikke å bli plaget... De unge betaler heller en femtilapp for å slippe dugnaden."* Dugnaden blir et ømtålig emne fordi den er en ideell ordning med lange tradisjoner; den kan synes som en hellig ku samtidig som en del beboere nok kan føle den som en belastning og betaler for å slippe å være med på den.

Er det nå slik at det norske samfunn har gått fra et fokus på fellesskap til et fokus på individualitet, fra nærhet til avstand? Lever vi en enten/eller verden, eller er det heller slik at vi ønsker at den skal være sånn? Kanskje vår tid karakteriseres av at vi blir mer og mer oppmerksomme på hvor sammensatt virkeligheten er, og menneskene med den? (Jamfør det postmoderne paradigmet.) Kanskje er det slik at verdier som nærhet og avstand som i utgangspunktet synes å utelukke hverandre, i virkeligheten opererer side om side, i samfunnet og i den enkelte? En slik sammensatt virkelighet vil også prege dugnaden. Og ikke minst, oppfatningene av dugnaden og dugnadens innhold vil hele tida være i endring.¹³

4.4.2 Integrering

Majoritetsbeboere er opptatt av minoritetsbeboeres mangel på deltakelse. I mer generelle vendinger framstår dette som *"...de vil ikke integrere seg"*. Det har vært en del diskusjon rundt hva integreringsbegrepet egentlig innebærer (se for eksempel Huitfeldt 1993, Schierup 1993). I en artikkel om "Mikro-/makrorelasjonen ved sosial integrasjon" spør filosofen May Thorseth Huitfeldt hva den offentlige målsettingen om sosial integrasjon består i. Hun kommer opp med følgende forslag (noe modifisert):

- *At den enkelte tilpasser seg en på forhånd gitt struktur (samfunn)*
- *At den enkelte blir en del av et større hele*
- *At enkeltindividene identifiserer seg med andre i samfunnet*
- *At samfunnet tillater individene å innrette seg på forskjellig vis*

¹³ Oddrun Sæter stiller i denne anledning betimelige spørsmål til om "isolasjon" i boligområdet er ensbetydende med manglende fellesskap i samfunnet. Kan en trekke slutninger fra det ene nivået til det andre? Viktig her er også spørsmål om hvordan vi behandler den overflatiske sosialitet eller urbane væremåten. Hvordan spiller dette inn i dugnadskulturen?

- *At samfunnet utgjør et forståelig hele basert på ulike gruppers og individers bidrag* (1993: 3).

Huitfeldt hevder at samfunnet griper inn i menneskenes liv ved å kontrollere og styre mer og mer av det private rom rundt menneskene. Det at en i tillegg ikke spør hvordan folk vil støttes og i stedet går inn med tiltak basert på et spesielt (vestlig) verdensbilde mener Huitfeldt preger vårt samfunns måte å organisere sosial integrasjon på: *"Vårt system og vår livsverden danner utgangspunkt for våre handlinger vis à vis flyktninger og innvandrere. Dette kan vi vurdere som to ulike prosesser. På den ene siden en generell okkupasjon av de uformelle prosessene, ved en økende inngripen ved hjelp av mediene penger og makt; på den andre siden en kulturspesifikk imperialisme vis à vis andres (flyktnings/innvandreres) tenkesett – gjerne karakterisert som etnosentrisme. Begge disse prosessene innebærer trusler om undergraving av idéen om kulturelt mangfold, med tanke på sosial integrasjon"* (1993: 6). En slik organisering av sosial integrasjon vil dekkes av det første forslaget på lista som omhandler enkeltindividets tilpasning til en gitt sosial struktur. I følge Huitfeldt er det en sammenheng mellom den lokale intoleransen for forskjellighet og det hun ser som velferdsstatens iboende kjerne av intoleranse.

Forventninger til "andre" kan være avgjørende for hvordan en opplever deres sosiale handlinger. I forbindelse med at bosniske flyktninger på et mottak i Luster for en del år siden uttrykte misnøye over sin situasjon, skrev sosialantropolog Inger Lise Lien en kronikk i Aftenposten om gjester og vertskap (13.08.93). Denne artikkelen ble det mye diskusjon rundt. Vi nevner den her nettopp fordi den sier noe om forventninger til de som kommer utenfra. I følge Lien: *"Den fremmede har et ansvar for å vise deltagelse og lojalitet med lokalbefolkningen som mottar ham. På samme måte som lokalbefolkningen må være inkluderende og velvillig innstilt overfor den fremmede. Det er et gjensidig tillits- og ansvarsforhold hvor begge yter, og ingen stiller overdrevne krav."* Et problem her er imidlertid at de to partene ikke stiller likt i utgangspunktet: *"Forholdet mellom den fremmede og "verten" er en relasjon preget av ulikhet, hvor "verten" på sine egne betingelser søker å assimilere den fremmede"* (sosialantropolog Høgne Øyen i et motinnlegg til Lien i Dagbladet 07.09.93). Uansett hvor velvillig, kan inkluderingsbestrebelse under slike betingelser få karakter av normalisering og (kulturell) assimilering. Dette ble også påpekt av Breivik (1997), hvor han la til at slike bestrebelse kan forårsake tilbaketrekning hos den andre part (se fotnote 11). Også Hylland Eriksen kommer inn på noe av det samme når han kritiserer det norske samfunnet for ikke å la minoritetsinnbyggere få lov til å integrere seg på egne premisser: *"Jo mindre det norske samfunnet er villig til å behandle innvandrere som forskjellige, men likeverdige, desto vanskeligere vil det bli for enkeltindivider å integrere seg"* (Dagbladet, 22.10.96).

Det som slår oss i denne studien er at beboere at etnisk minoritetsbakgrunn ikke bare forventes å skulle tilpasse seg, men de forventes å skulle tilpasse seg et idealbilde som ikke lenger synes å ha fullt gjennomslag hos beboere av norsk bakgrunn. Og mens majoritetsbeboere i denne studien er opptatt av minoritetsbeboeres mangel på deltakelse, er minoritetsbeboere opptatt av nærvær og fravær av respekt og tillit i naboforhold. For at integrering skal bety noe mer enn tilpasning til en på forhånd gitt struktur er det viktig at det også åpnes for minoritetbeboeres opplevelser og betraktninger.

5 Husordensregler: praktisering og opplevelse av fastsatte rammer i boligområdet

På spørsmål om omfanget og praktiseringen av husordensregler, svarte flere av borettslagene at reglene var begrenset og at de regler som gjaldt ble praktisert lempelig: *"Generelt forsøker vi å se litt gjennom fingrene når det gjelder overholdelse av regler."* Mange snakket, direkte eller indirekte, om å forsøke å få til en balanse mellom rimelighet og overholdelse.

Vaktmesteren i et borettslag sier det slik: *"Det er viktig å ha systemer, samtidig som det skal være anledning til å leve. Det skal være lov å ha utdrikningslag, men dersom noen har fest hver fredag så må vi gå inn og stoppe det... Generelt er det viktig å overholde visse regler som renhold, demping av høy musikk på nattetid og sortering. Jeg prøver å ikke være for autoritær og er veldig forsiktig med å gå ut med pekefingeren. Jeg vil heller ha folk med på lag. Når noen ikke kan gjøre rent, prøver jeg å diskutere om det er andre som kan gjøre det for dem. Forsøker å sette ting i perspektiv når jeg snakker med beboerne: når trapper holdes rene er det mye mindre slitasje. Det er viktig å ikke bli for realistisk og heller ikke for pedagogisk, men forsøke å holde en balansegang."* En styreleder i et annet borettslag sier at i et bofellesskap må de ta høyde for litt individualisme, men også fellesskap. De eneste pliktene i dette borettslaget er trappevasken og hagestell for de som har det. Hun prøver å gå inn i dialog med folk i stedet for å konfrontere dem: *"Dersom det oppstår bråk, gir jeg beskjed om at vi ønsker å ha det kjekt i borettslaget og at vi praktiserer spilleregler til fellesskapets beste."*

Styret i et tredje borettslag relaterte størrelse på borettslaget til praktisering av regler: *"Når borettslaget er lite, er det lettere å tøyne regler."* Dette borettslaget mente for øvrig at deres bomiljø fungerte godt fordi de hadde en kombinasjon av beboere i ulike aldre, med ulike ressurser og med ulike problemer. I tillegg la de vekt på en kombinasjon av galskap, det vil si åpenhet for det uvanlige, for utradisjonelle løsninger, og regler.

Bare et av borettslagene svarte at de var strenge når det gjaldt husordensregler.¹⁴ I denne forbindelse pekte styreleder på at beboere av etnisk minoritetsbakgrunn ikke skiller seg ut når det gjelder å overholde regler: *"Noen nordmenn føler at de har monopol på renslighet. Disse peker på at det ikke er vasket godt nok i et hjørne, at det ligger noen lodotter her og der. Innvandrerne er ikke mindre renslige enn de norske og dette er ikke noe utkastelsesgrunnlag."*

I og med at mange av informantene var engasjert i styrer eller som vaktmestere, var de hovedsakelig opptatt av å beskrive hva de opplevde som en mest mulig hensiktsmessig praktisering av reglene. De fleste av informantene av etnisk minoritetsbakgrunn var uten slike verv og kunne derfor gi beskrivelser fra "rene mottakersider". I tillegg hadde mange en unik mulighet til å sammenlikne bosituasjonen i Norge med bomiljøer andre steder i verden.

¹⁴ Det må her tas forbehold om at "strengt" og "lempelig" er relative begreper som kan tolkes på ulike måter.

Opplevelsene var delte blant informanter av etnisk minoritetsbakgrunn når det gjaldt husordensregler. Flere satt pris på disse. De opplevde reglene som et åpent og kjent system som regulerer forholdet mellom beboerne, mellom beboerne og styret, uten å gjøre forskjell. For dem var det ikke vanskelig å få avslag på søknader om for eksempel parabolantenne hvis dette ble begrunnet i vedtekter for borettslaget/sameiet og hvis disse ble praktisert likt overfor alle.

Når forholdet majoritet/minoritet i seg selv synes å ha ulike utslag med henblikk på tilgang til makt, kan ordninger som forhindrer forskjellsbehandling være av vesentlig betydning. En av informantene så imidlertid store begrensninger i husordensregler med hensyn til styrking av kommunikasjonen i borettslaget: *"Informasjon må være kommunikasjon, den må ikke bare gå en vei. Det er ingen kommunikasjon i regler. Når folk ikke kommer på møter, går jeg og banker på og inviterer dem spesielt med neste gang. Det er viktig å snakke med folk før du skriver brev. Styrer er altfor opptatt av å gjøre ting formelt riktig. Mange minoritetspersoner opplever det som rart at ikke verten, her mener jeg nordmenn, tar initiativ til kontakt."* Regler alene kan gjøre vondt verre i følge denne informanten. For at reglene skal fungere, må de utøves hånd i hånd med personlig kontakt.

Men selv om en del av informantene av etnisk minoritetsbakgrunn var positivt innstilt til husordensregler, poengterte også noen få at de opplevde det som mer problematisk å bo i borettslag enn i sameie. I sameie opplevde de at de hadde større råderett over leiligheten og at styrer og naboer hadde mindre å si. En informant mente også at for eksempel for vietnamesere kunne borettslagsformen oppleves som "sosialistisk" og dermed minne vel mye om en samfunnsform som de hadde ønsket å unnsnippe.

I forbindelse med skrevne (og uskrevne) regler peker Hotvedt på at lederstil har mye å si for folks atferd (1997:168). I de mer tilsynelatende vel fungerende boligområdene ble balansegang i praktisering av regler understreket av styrer og vaktmestere; balansegang mellom det å ha systemer og det å kunne leve, mellom regler og åpenhet for utradisjonelle løsninger. Styrer og vaktmestere syntes videre opptatt av å forklare heller enn å irettesette. I forlengelse av dette understreket en av informantene at praktisering av regler måtte gå hånd i hånd med personlig kontakt.

Praktiseringen av husordensregler ligger nær opp til den forestående diskusjonen om konflikter, konfliktårsaker og løsningsalternativer. Noen av informantene peker på at mange av reglene er satt opp for å forhindre konflikter, noe som også ble påvist av Hotvedt (1997). Ulik forståelse av både skrevne og uskrevne regler kan imidlertid også være en viktig årsak til konflikter.

6 Konfliktårsaker

Informantenes diskusjon om det problematiske ved bomiljøet inneholdt også gjerne oppfatninger om hvorfor eventuelle konflikter har oppstått. I og med at utgangspunktet for samtalerne var flerkulturelle bomiljøer, hadde forholdet minoritets/majoritetsbeboere en tendens til å være i fokus. I denne sammenheng vektla cirka halvparten av borettslagene det de anså som ulike problemer ved minoritetsbeboere. Andre igjen var opptatt av norske beboeres rolle i konfliktsituasjoner, noe som også opptok minoritetsinformantene. De sistnevnte diskuterte i tillegg konflikter mellom minoritetsbeboere. I det følgende omtaler vi først uttalelser fra informanter av norsk bakgrunn, og deretter uttalelser fra informanter av etnisk minoritetsbakgrunn.

6.1 Fokus på minoritetsbeboere

Ulikheter ved og generaliseringer om livsformer var et gjennomgående tema når en del informanter av norsk bakgrunn kom inn på minoritetsbeboeres rolle i borettslagene.

6.1.1 "De er populære i borettslaget, de gjør ikke så mye av seg." Livsformer som verdsettes i norsk sammenheng

Et borettslag fortalte at det bodde mange vietnamesere i borettslaget: *"De holder mye sammen; vi har ikke så mye kontakt med dem. Men de er populære i borettslaget. De gjør ikke så mye av seg."* Minoritetsbeboere (gjerne tilhørende en spesiell gruppe) som ikke gjør så mye av seg, blir av flere borettslag stilt opp mot andre minoritetsbeboere som har bemerket seg på en måte som av styrene betraktes som negativ. For eksempel trakk et borettslag fram vietnamesere som en gruppe som det ikke er noen *"problemer med"*, til sammenlikning med minoritetsbeboere fra et annet opprinnelsesland som *"...er kriminelt belastet nesten alle sammen"*.

Vi spekulerer på om det *"å ikke gjøre så mye av seg"* er noe som blir verdsatt generelt i det norske samfunn. Likeledes det å være positiv og høflig, Men dette er ikke nok, i alle fall når det gjelder innbyggere av etnisk minoritetsbakgrunn. Det blir ansett som et problem når det oppleves som vanskelig å få kontakt og når de ikke deltar på forskjellige tilstelninger, både de plikt- og lystbetonte. Som tidligere vist, er noen informanter opptatt av og av den formening at *"...de oppretter sin egen landsby; (her igjen dreier det seg om vietnamesere) de er ikke interessert i integrering; de stiller seg utenfor."*

6.1.2 "De har en støyende livsform." Livsformer som ikke passer inn

Et borettslag var av den oppfatning at en del beboere har en livsform som ikke passer i et norsk borettslag: *"De har en støyende livsform; de skjønner ikke hvorfor de skal være stille. Vi har ikke hatt fyll og bråk med disse beboerne, det tar nordmenn seg av. Livsformen er*

imidlertid helt forskjellig. De synes sikkert at vi er unormale, men vi var her først. Det hadde vært greit om de i det hele tatt hadde hatt peiling på norsk kultur." ¹⁵ Stillhet er en verdi som de fleste av norsk bakgrunn ikke stiller spørsmål til; tvert i mot blir det forventet at de som kommer utenfra skal tilpasse seg livsformen til de som "... var her først", en livsform hvor stillhet utgjør et viktig element.

En støyende livsform er en forstyrrende livsform for mange av norsk bakgrunn. Stillhet derimot gir fred i sinnet. For andre grupper kan nettopp stillhet være forstyrrende og støy bety liv. I en studie om to flyktningegruppers hverdag, sa en iransk flyktning det følgende om det stedet i Norge han var blitt "plassert": "*Dalen' er et veldig rolig sted. Et iransk ordtak sier: Hvis noe er mer enn rolig, blir det fryktelig*" (Krogh 1994: 14).

6.1.3 "De er ute til ellevetida om kvelden." Problemer med barns livsformer

Minoritetbarns atferd blir forbundet med støy så vel som uklare tidsrammer, noe som opptar noen av styrene og styrelederne. Et borettslag klaget over at barna kom ut når de norske barna gikk inn for kvelden: "*De er ute til ellevetida om kvelden. Det er en forferdelig uvane med barna. De er vant til å bo i et område hvor det er mye mer fritt.*" I et annet borettslag mente styreleder at de norske barna ble skjøvet ut av innvandrerbarna som var i overvekt blant barna i området: "*Innvandrerbarna gir uttrykk for at 'dette er vårt' og sier til de andre barna at de skal pelle seg vekk.*" Denne styrelederen kunne også fortelle at når det blir klaget på spesielt Kosovo-albanerne i borettslaget som "...gjør veldig mye av seg og snakker veldig høyt", prøver barna på forskjellige måter å støtte foreldrene: "*Og så får du rampestrekene. Det kan være skraper i lakken på biler eller taus terror.*" Denne forklaringen gir et interessant perspektiv på de konfliktene barn av etnisk minoritetsbakgrunn kan stri med i sitt dagligliv i det norske samfunn. Det sier også noe om de handlingsstrategier som barna opplever som tilgjengelige ut fra den situasjonen de befinner seg i.

6.1.4 "De er veldig økonomisk bevisst." Ambivalens rundt opplevelser av det økonomiske mennesket

Informantene er også opptatt av forholdet til økonomi blant beboere av etnisk minoritetsbakgrunn. Vi har overfor vist til at minoritetbeboeres deltakelse på dugnader ikke synes helt problemfritt for en del informanter av norsk bakgrunn når denne deltakelsen blir forbundet med økonomiske motiver. Et borettslag mente at en gruppe beboere med etnisk minoritetsbakgrunn i deres borettslag var "...veldig økonomisk bevisst". Det samme borettslaget trakk fram en historie om utleie av felleslokalet til to av minoritetsbeboerne i borettslaget hvor lokalet ikke bare ble brukt av de to, men av en besøkende dansegruppe fra Paris. Dette var vanskelig for styret å svelge: "*Her overnattet en masse mennesker og leie av lokalet kostet 15 kroner. De er veldig flinke forretningsmessig.*"

Men mens dette borettslaget var litt delt i sine holdninger til det de kalte økonomisk bevissthet, er andre borettslag mer udelt negative. En styreleder var opptatt av det han anså

¹⁵ Interessant i denne sammenheng er hva som vurderes som problematisk. Mens et borettslag så en spesiell atferd (fyll og bråk) hos norske beboere som et problem, så ble hele livsformen til de vietnamesiske beboerne problematisert. Dette er noe som blir mye mer omfattende, (og ikke minst uklart).

som økonomisk utnytting og mente at lån av vaskemaskin i deres borettslag av folk utenfor borettslaget var et eksempel på dette: *"Når vaskemaskinen stopper i et annet borettslag, kommer de hit og vasker. Vi har kuttet ut pengeautomaten på vaskemaskinen. Innvandrere benytter seg av dette; kommer med svære sekker og bøtter og vasker klærne. De av beboerne som har kunnet følge med på noen av de afrikanske familiene, har sett at de utnytter det sosiale systemet. Det må være noe galt; det blir lagt for mye opp i hendene på dem; de skal ta igjen Ola Nordmann. De får så gode tilskudd at de kan kjøpe seg bil; så selger de bilen i hjemlandet og lever gong. De inviterer venner og familie for å komme og vaske: Du gir dem lillefingeren og så tar de hele hånda."*

En annen styreleder henviste på sin side til en gruppe minoritetsbeboere i hennes borettslag som kriminelt belastet: *"Som styreleder er jeg glad for at jeg bor i den verste blokken. Folk kan da ikke si at du bor så langt unna at du ikke bryr deg. Men, det er vanskelig å gjøre noe. Det forsvinner ting fra bodene som møbler og sykler. Vi har funnet ut at ting blir solgt i rubrikkannonser. Men vi kan ikke påvise at det er ting fra borettslaget som er solgt. De er så veldig smiskete; det er vanskelig å være nøytral og ikke la det skinne igjennom hva du mener når du går for å snakke med dem."* Her dreier det seg om antakelser som styret ikke har fått bekreftet.

I begge disse sitatene blir beboere av minoritetsbakgrunn, enten generelt som gruppe eller tilhørende et spesielt opprinnelsesland, tilskrevet visse stigmatiserende egenskaper. Således blir dette stereotype framstillinger. Som vist til av folkloristen Olav Christensen så resulterer stereotyper i en generalisering av en gruppe, mens det samtidig implisitt blir antydning at det er store forskjeller mellom grupper (1997: 91). Tankevekkende er også bemerkningen om at majoritetsbeboere *"følger med på"* minoritetsbeboeres aktiviteter/bevegelser. Denne type oppfølging faller som oftest ikke heldig ut for den som blir *"fulgt opp"*. Sølholts skille mellom positiv og negativ nysgjerrighet kan belyse dette: *"Med positiv nysgjerrighet menes at man er åpen for hvem de andre er og hva de kan tilføre naboskapet... Med negativ nysgjerrighet menes at man i utgangspunktet er skeptisk og slår ned på alt som kan tolkes som feil eller ikke-ønsket atferd"* (1994: 54). Det kan synes som om minoritetsbeboere befinner seg i en paradoks situasjon i enkelte miljøer. Mens de er usynlige i den forstand at de ofte befinner seg i marginale posisjoner i samfunnet, blir de ekstra synlige når det samtidig passes på at de ikke gjør noe som kan oppfattes som avvikende fra *"slik som vi gjør det her"* (se også fotnote 11).

6.2 "Det er de som sier at utlendinger er et problem som er vårt største problem." Beboere av norsk bakgrunn og deres rolle i konflikter

Forskjellige sider ved det som ble oppfattet som væremåten til beboere av etnisk minoritetsbakgrunn ble altså vurdert å skape problemer i mange av borettslagene. Noen av informantene av norsk bakgrunn ville imidlertid også ha med et annet perspektiv i det de fokuserte mer på forholdet mellom de ulike gruppene og nordmenns rolle i de såkalte flerkulturelle konfliktene.

En informant stiller grupper i borettslaget opp mot hverandre og sier i denne sammenheng at *"...jeg har prøvd å se hva det har vært med innvandrere, hva det har vært med nordmenn. Innvandrere har laget mye mindre problemer. Blant nordmenn har det vært mye narko."* En annen informant bekrefter denne uttalelsen og mener samtidig at minoritetsbeboere har en

tendens til å bli utpekt som syndebukker av enkelte i borettslaget: *"Utlendinger er det generelt lite problemer med; de det er problemer med er norske sosialklienter. Det kan imidlertid være en tendens i husstyrene til at de legger skylden på en innvandrerfamilie. I slike tilfeller har jeg gått inn og tatt part; jeg har fått stoppet to rettssaker. Jeg skjønnte at det var feilaktige påstander. Jeg fikk med meg to fra styret og fikk husstyrene til å trekke klagen. En husstyreleder som er litt hissig på utlendinger legger fort all skyld på utlendinger, og etter tre klager går saken videre."*

Syndebukkproblematikken ble også tatt opp av andre informanter. En styreleder mente at det like gjerne er de som klager som har problemer som de som det blir klaget på: *"Ofte klager de fordi de ikke liker naboen, ikke nødvendigvis fordi naboen har gjort noe galt. Noen må visst klage... Uenigheter mellom nordmenn og utlendinger kan også gå på at nordmenn ikke liker utlendinger. Det er de som sier at utlendinger er et problem, som er vårt største problem."* En annen styreleder brakte i tillegg inn spørsmålet om integrering i sin problematisering av forholdet mellom beboere av innvandrerbakgrunn og norsk bakgrunn: *"Det er to norske familier som hekter seg opp i ting og kritiserer det meste. De kritiserer meg for å være en dårlig leder. Disse familiene spytter foran kosovo-albanerne; de kaller barna deres for svartinger og degos og sier at de lukter dårlig. Disse menneskene har store problemer... Integrering må gå begge veier; en må gi litt for å få litt. Enkelte nordmenn mener at de har det greit med seg og sitt og sånn skal det være. De norske er ikke villige til å fire en tomme."*

6.3 "Trappevasken brukes som utløser for frustrasjoner." Minoritetsbeboere og opplevelse av konfliktårsaker

Informanter av etnisk minoritetsbakgrunn, på sin side, var av den oppfatning at konflikter i bomiljø oppstår både på grunn av konkrete hendelser eller situasjoner og på grunn av at en del nordmenn ikke liker innvandrere. I mange tilfelle mente flere at det var en blanding av disse to. Det viser seg blant annet ved at toleransenivået synes lavere når nordmenn klager på sine etniske minoritetsnaboer enn når de klager på naboer av norsk bakgrunn.

En informant fortalte om en episode hvor hun satt hjemme på kjøkkenet og snakket med barna sine på urdu: *"Da ringte et norskt ektepar på og sa at vi bråkte. Jeg lurte på om de klaget fordi de hørte oss snakke på et språk de ikke forstår. Var det kanskje fordi vi var utlendinger? Jeg sa til dem at jeg har rett til å le og snakke i min egen leilighet."* Det endte med at ekteparet gikk for å hente styreleder – som var av norsk bakgrunn. Han støttet imidlertid informanten. I følge denne informanten kan utfallet av konflikter mellom beboere av norsk og innvandrerbakgrunn bero på om styreleder liker utlendinger eller ikke.

En annen informant pekte på at konkrete plikter i borettslaget kunne brukes til gi uttrykk for underliggende frustrasjoner og til å skille mellom "oss" og "dem": *"Så mye tid går med til å sjekke hverandre. Hvorfor ikke vaske når det er skittent? Trappevasken brukes som utløser for frustrasjoner; den brukes til å ta opp konflikter. Trappevasken er et symbol for plikt. Den brukes til å skille mellom A og B-klassen."*

Maktdimensjonen er viktig når det gjelder å identifisere og offentliggjøre en konflikt, det sistnevnte gjennom å klage. Nærvær av egen makt og/eller fravær av andres makt sier noe om

hvilken posisjon en selv vurderer å være i når det gjelder muligheten til å få sitt syn igjennom eller til å oppføre seg etter eget forogdtbøfennende uten at andre irettesetter en. En ulik fordeling av makt i samfunnet gir seg ikke bare utslag i offentlige sammenhenger, men også i private. En skjev maktfordeling får betydning for all kontakt og samhandling mellom majoritets- og minoritetsbefolkningen. I følge flere av informantene fører erkjennelsen av slike maktforhold i praksis til at minoritetsbeboere nesten aldri klager på sine naboer av norsk bakgrunn. Når det blir klaget, er det som oftest menn som står for dette. Det er for øvrig en gjennomgående oppfatning at muligheten til å klage kan være viktig i spesielle situasjoner, men at det i utgangspunktet er en negativ og lite konstruktiv handling. Verre er det imidlertid å bli utsatt for andres irettesetting, spesielt når denne oppleves som urettferdig og det er vanskelig å ta til motmæle.

Hvem som har mest makt er også av betydning i uoverensstemmelser mellom minoritetsbeboere. Informantene mente her at forhold som påvirker opplevelse av makt mellom beboere av innvandrerbakgrunn kan være antall (mange av en viss bakgrunn mot få av andre bakgrunner), norskkunnskaper og hvem som har norske kontakter i miljøet.

6.4 Forventinger, stereotyper og konflikttyper

Forventningene om tilpasning som ble nevnt i kapittel 4, kan også spores i dette kapitlet. Beboere av etnisk minoritetsbakgrunn er forventet å skulle delta på aktiviteter, det blir satt pris på at de ikke gjør for mye av seg og de skal ikke vise for stor interesse i egen økonomisk vinning. Samtidig skal de være positivt interesserte i det som foregår i bomiljøet og i norsk kultur.

Konfliktårsaker gjengitt av informanter av norsk bakgrunn i denne studien sammenfaller med de som nevnes i NBBLS studie: **Et godt bomiljø for alle** (1999). Noen saker, som støy, kan sies å falle under brudd på ordensreglene. Andre saker hører til i grenslandet mellom de formelle og de uformelle reglene, som for eksempel spørsmålet om hvor lenge barn skal leke ute om kveldene.

Samtlige av våre eksempler omhandler klager fra beboere av norsk bakgrunn på beboere av etnisk minoritetsbakgrunn. I følge noen av minoritetsinformantene innebærer erkjennelsen av et skjevt maktforhold at de sjelden eller aldri klager på sine naboer av norsk bakgrunn.

Er toleransenivået blant beboere av norsk bakgrunn lavere når det gjelder naboer av etnisk minoritetsbakgrunn enn andre? Når blir snakk støy? Avhenger toleransegraden når det gjelder høylytte samtaler av hvem det er som snakker? I mange tilfeller kan det synes vanskelig å skille mellom konkret sak og andre bakenforliggende årsaker til at konflikter oppstår. Både beboere av norsk og etnisk minoritetsbakgrunn hevder at enkelte nordmenn ikke liker utlendinger. Noen uttalelser i forbindelse med konfliktårsaker er tydelig stereotype framstillinger, hvor den ene part presenteres som avvikende (kriminell, misbruker av det sosiale hjelpesystemet).

Har vi dermed med såkalte urealistiske konflikter å gjøre, det vil si konflikter som stammer fra uvitenhet, feil, historiske tradisjoner og fordommer, dysfunksjonell organisasjonsstruktur, fiendtlighet eller behov for utløsning av spenninger? (Bolton, 1979: 210) Det virker på oss

som om de omtalte uenighetene og spenningene er en blanding av realistiske konflikter basert på motstridende mål, interesser og verdier og urealistiske konflikter.¹⁶ Dette var også erfaringen til noen av minoritetsinformantene som mente at konflikter kunne tillegges konkrete hendelser/situasjoner samt majoritetsbeboeres motvilje mot minoriteter. Ofte syntes det som om det var en kombinasjon av disse årsakene. For eksempel kan det faktum at stillheten og roen brytes, føre til en manifestering av allerede latente stereotyper om "de andre" hos majoritetsbeboere. Mens forebygging nevnes som spesielt viktig i urealistiske konflikter, er mer tradisjonelle konfliktløsningsmetoder (konfliktmekling) aktuelt i realistiske konflikter. Begge tilnæringsmåter er aktuelle her.

¹⁶ På et fagmøte i konfliktrådet ble blant annet begrepene realistiske og urealistiske konflikter diskutert. Det var usikkerhet på hvor treffende betegnelsen urealistiske konflikter egentlig er. Et mulig alternativ som ble framlagt var "konflikter med vikarierende motiver".

7 Konflikthåndtering i borettslag

I dette kapitlet presenterer vi en oversikt over forskjellige konfliktløsningsalternativer som ble praktisert i bomiljøene. Mens noen informanter konkret beskrev hva som ble praktisert, vurderte andre hva som fungerte godt og hvorfor. Kapitlet omfatter konflikter på flere plan og splittelser som ikke bare går mellom beboere av norsk og etnisk minoritetsbakgrunn. Kapitlet starter med noen eksempler på hva en del styre synes å slite med. Deretter skildres styrenes løsningsalternativer i potensielle og aktuelle konflikter i borettslagene. Løsningsalternativene inkluderer iverksetting av praktiske tiltak og felles prosjekter. Beskrivelsene av løsningsalternativer sier også noe om ulik forståelse av hva kommunikasjon innebærer.

7.1 "De sier at de ikke er valgt inn i styrene for å være sosialarbeidere." Når styrene opplever interne uenigheter

Styrene er, som vist, opptatt av den lave deltakelsen i bomiljøene blant beboere generelt. For flere av styrene har det også vært vanskelig å få folk interessert i å ta styreverv. Noen av styremedlemmene opplever også at uforholdsmessig mye av styrearbeidet faller på enkelte personer i styret. Et borettslag hadde for eksempel sagt ja til å være med på et prosjekt arrangert av innvandrerkontoret i kommunen. I denne forbindelse hadde styret arrangert en del sammenkomster. Da bare noen av styremedlemmene kom på arrangementene, ble styreleder sint og krevde at styremedlemmene engasjerte seg i det som foregikk utover å komme på styremøter og heve honorar: *"Jeg vil ikke dra lasset aleine; hvis jeg gjør det jeg gjør, vil jeg også at andre skal yte sitt. Vi var enige om at vi skulle gå inn i prosjektet og da forplikter de andre seg til å være med på det som skjer. To av styremedlemmene tok dette til seg."*

Denne styrelederen reagerte med sinne og med å stille krav til de andre i styret. Andre styreledere snakket ikke om direkte konflikter, men om at de var overarbeidet og i denne forbindelse måtte søke egne løsninger: *"Det er ingen i styret som er interessert i å arbeide slik som meg. De sier at de ikke er valgt inn i styret for å være sosialarbeidere. Det kan være litt ensomt. Selv har jeg vanskelig for å si nei. Da vi hadde et prosjekt var det ypperlig fordi en annen person enn meg selv arrangerte og tok seg av ting. Men det varte altfor kort tid. Jeg brukte en del tid til å sette prosjektarbeideren inn i ting og da hun kom inn i det, forsvant hun. Miljøvaktmester på halv tid hadde vært drømmen."* Styrelederen her peker på ulike årsaker til at hun føler seg overarbeidet, nemlig det faktum at hun har vanskeligheter med å si nei og at hun oppfatter styrearbeidet som mer omfattende enn de andre i styret. Selv sier hun at det største problemet er mobilisering av beboere. Hun har blant annet forsøkt å få foreldre interessert i forskjellige tiltak for barna i borettslaget uten nevneverdig resultat. Det har endt med at hun har måttet trekke seg fra noen aktiviteter på grunn av sviktende helse.

En tredje styreleder sa at i deres borettslag ble alt lagt på formannen. Følgelig hadde han i praksis endt opp med å være både formann, kasserer og sekretær. Halvt på spøk uttalte han at dersom han gjorde en dårlig nok jobb, måtte han bli kastet.

Mange av de informantene som var engasjert i styreverv, var opptatt av at styrene var overarbeidet. Som vi har vist, ble dette brukt som argument av noen når det gjaldt graden av styrenes ansvar for å inkludere beboere med innvandrerbakgrunn i bomiljøene. Vi må anta at enkelte av styremedlemmene har følt seg presset til å påta seg et styreverv, noe som vil påvirke overskuddet til å involvere seg. For andre kan styrevervet nesten bli et kall. Variert involvering kan utgjøre grobunn for konflikter. Interessant her er de ulike tilnæringsmåtene som blir brukt når det gjelder å løse denne type konflikter. Mens en styreleder konfronterer, avfinner en annen seg med situasjonen og fortsetter sitt engasjement i bomiljøet, så langt helsen tillater det. En tredje snakker om å benytte seg av en mer indirekte løsning.

7.2 Styrenes valg av løsninger i potensielle og aktuelle konfliktsituasjoner i bomiljøet

Styrenes framgangsmåter i konflikter omfatter alt fra strukturelle endringer, etablering av felles prosjekter, husmøter og personlige henvendelser til oppsigelser. I de tilfeller hvor beboere av etnisk minoritetsbakgrunn var inkludert i konflikter, var noen av representantene for styrene opptatt av det de så som tilpasning til norske mønstre mens andre la vekt på at deres rolle var å bringe folk sammen.

7.2.1 Forebygging av konflikter

Et borettslag pekte på at det å være avhengig av hverandre økonomisk også kunne gjøre sitt til å forebygge konflikter. En del av styremedlemmene her hadde selv vært med på å starte borettslaget. I denne forbindelse måtte de ta opp lån, noe som bidro til at beboerne ble bedre kjent (det er gode sider ved en fellesgjeld). I det daglige mente styremedlemmene at en utenforstående forretningsfører kan medvirke til at det ikke oppstår misstemninger. Purringer og varsler om utkastelse kommer i slike tilfeller gjennom denne utenforstående instansen og ikke fra naboen.¹⁷

7.2.2 Praktiske tiltak og felles prosjekter

En del konflikter kan være urealistiske. Barns konflikter kan speile de voksnes verden. Noen borettslag har valgt å løse ulike typer konflikter gjennom praktiske tiltak og prosjekter.

”Vi får heller leve med at de ikke vil ha noe med hverandre å gjøre.” Praktiske tiltak for å motvirke dyperegående konflikter

En av informantene av etnisk minoritetsbakgrunn mente at for beboere av norsk bakgrunn kunne diskusjon rundt innvanderers manglende trappevask være et skalkeskjul for dyperegående frustrasjoner og motvilje mot disse beboerne. En styreleder opplevde at i hennes borettslag kunne folk klage fordi de ikke likte naboen, ikke nødvendigvis fordi naboen hadde gjort noe galt. Med henblikk på trappevasken hadde de derfor bestemt seg for å sette den bort: *”Trappevasken har vi løst veldig greit. Vi har valgt å ansette et vaskebyrå. En del av*

¹⁷ Det antas at det likevel kan oppstå misstemninger her i og med at klager fra nabo(er) kan være medvirkende årsak til utkastelse.

de eldre er rasende. Jeg synes nå at 50 kr. måneden per husstand ikke er mye for å slippe den kjerringkrangelen."

I en annet borettslag fortalte styreleder at det blir klaget på at beboere av etnisk minoritetsbakgrunn legger beslag på uteplassen. De norske vil derfor ikke gå ut og sette seg: *"Vi skal opprette en plass til; vi får heller leve med at de ikke vil ha noe med hverandre å gjøre. Også norske familier kommer ikke overens; da er det greit å ha to plasser slik at alle har et tilbud."* Det ble ikke nevnt her om de allerede hadde prøvd andre ting for å få partene til å nærme seg hverandre.

I begge tilfeller har borettslagene valgt løsninger som tar tak i symptomene heller enn i de dypere årsakene til konflikten. På denne måten kan det, i alle fall for en tid, skapes en tilsynelatende fred rundt konfliktområdet.

"Det virker som om det er viktig å gjøre ting sammen - da glemmer ungene konfliktene seg i mellom." Felles prosjekter som avledere og konfliktløser

Et felles utbedrings- eller aktivitetsprosjekt kan også utgjøre en løsning på konflikter. En slik løsning kan likne noe på løsninger som griper fatt i symptomene; forskjellen her er at de partene det gjelder gjør noe felles sammen. For eksempel hadde et borettslag erfart konflikter mellom barn av ulik bakgrunn. I denne forbindelse ble det opprettet et prosjekt gjennom innvandrerkontoret i kommunen. Styreleder mente at for barna betydde det mye å gjøre ting sammen, spesielt utenfor borettslaget: *"Da glemmer ungene konfliktene seg imellom."*¹⁸

Et annen styreleder fortalte at borettslaget lenge hadde hatt problemer med ulovlige innkjøringer i boligfeltet: *"Vi har i flere år jobbet med et bilfritt miljø. Det er mest de unge som kjører inn. Flere ganger har unger havnet på panseret, men heldigvis har det ikke skjedd noe alvorlig enda."* Nå som borettslaget har bestemt seg for å lage grøntarealer, vil ikke folk lenger kunne kjøre inn i boligfeltet.

7.2.3 Betydningen av kommunikasjon i potensielle konfliktsituasjoner

Diskusjon før en avgjørelse tas eller tidlig i en konflikt kan forhindre at uenigheter utvikler seg til store, vanskelige saker.

"Sånn har vi ikke hatt det før." Åpen diskusjon før avgjørelse

Noe som ikke utgjør en konflikt i utgangspunktet, kan lett bli det. En styreleder pekte på at når du skal innføre noe nytt i borettslaget, må du være forberedt på mye motstand. Folk liker ikke forandring. Han hører stadig kommentarer om at "sånn har vi ikke hatt det før". Men, med tida går det seg til. Denne styrelederen tror på diskusjon først og så en klar bestemmelse fra styrets side.

Dette var også erfaringene til en annen styreleder. Hennes borettslag omfatter et stort utendørsareal med mange trær, hvor det ikke har vært foretatt noen opprydding. Det har vært mye diskusjon om hvordan og hvor mye de skulle tynne av trær i området. Til slutt måtte bare

¹⁸ Det kan tenkes at områdene utenfor boligområdet ikke synes så negativt ladet, det vil si, de framstår som mer nøytrale.

styret "skjære igjennom". En del av beboerne er oppbrakt over dette. Informanten pekte i denne forbindelse på at det er helt umulig å behage alle.

Med andre ord er det her snakk om å åpne opp for diskusjon innenfor en viss ramme og at styret så tar den endelige avgjørelsen i forbindelse med forslag til endringer i borettslaget. Selv om dette kan medføre en del misnøye blant de beboerne som ikke blir hørt, ble det pekt på at misnøyen i denne type konflikter som regel avtar med tid.

"Når vi ser antydningen til konflikt, kaller vi inn til husmøter." Kommunikasjon tidlig i en konflikt

Flere informanter understreket betydningen av kommunikasjon når det var tegn til konflikter. Et styre satset på husmøter hvor de aktuelle problemene ble tatt opp: *"Vi har en tillitsmann i hver oppgang. Når vi ser en antydning til konflikt, kaller vi inn til husmøter og har diskusjoner med andelseierne. Når noen ikke kan måke snø, prøver vi å finne ut om naboen kan gjøre det. På husmøter informerer vi, vi snakker sammen, vi snakker om hvorfor følge regler, om at alle må dra sammen. Vi satser på husmøter i stedet for brev."* Husmøtene i dette borettslaget synes å fungere som moralsk oppruster så vel som konfliktløser.

Flere av borettslagene i denne undersøkelsen har et system med oppgangstillitsvalgte. Et av borettslagene forklarte at disse går inn med en gang dersom det er et problem i en av oppgangene. I de tilfeller hvor denne ordningen ikke når fram, skal styret koples inn.

7.2.4 Ulike kommunikasjonsmåter overfor beboere av ulike bakgrunner

Vi har her beskrevet styrets rolle både når det gjelder generelle og mer grupperelaterte konflikter i bomiljøet. Med henblikk på kommunikasjonen mellom beboere av ulik bakgrunn, har vi trukket fram eksempler på hvordan en har valgt å arrangere felles aktiviteter eller å skape flere møteplasser slik at beboere som har konflikter seg imellom ikke trenger å omgås hverandre. Generelt virker det som om styrenes kommunikasjon med beboere av etnisk minoritetsbakgrunn varierer mellom irettesetting på den ene sida og ulike former for formidling på den andre. De som går inn i disse rollene er hovedsakelig styreleder eller vaktmester som noen steder har en omfattende sosial funksjon. Som allerede nevnt av informanter av etnisk minoritetsbakgrunn synes det i denne type konflikter hovedsakelig å være beboere av norsk bakgrunn som klager på beboere av etnisk minoritetsbakgrunn.

"Skriftlig informasjon må alltid følges opp med muntlig." Informasjon om og oversetting av regler

Skriftlig informasjon kan fungere på mange måter. Det kan være en indirekte måte å fortelle beboere av ulik bakgrunn at "slik gjør vi det her". På sitt beste synes det å kunne fungere som en innfallsport for muntlig utveksling.

Spesielt et styre snakket om betydningen av å oversette regler og bruke tolk i konflikt-situasjoner som involverte beboere av etnisk minoritetsbakgrunn: *"Vi har aldri hatt alvorlige klager på innvandrere og flyktninger, kun angående felles forpliktelser. I en sak med klage over matlukt, oversatte styret ordensreglene, og vedkommende fikk da en annen forståelse av problemet. Dette førte til at styret oversatte ordensreglene til de fleste aktuelle språk via tolketjenesten og kopierte og sendte ut. Vi opplevde en markant nedgang i klager på brudd på*

ordensreglene. Borettslaget har god erfaring med bruk av tolketjenesten. Tolk er også blitt brukt på møter ved for eksempel en klage eller møter for å informere om plikter”.

Denne informanten antyder noe om betydningen av å ha tilgang til regler og konflikt-situasjoner på eget språk for å få en bedre forståelse for hva de dreier seg om. Verdt å huske her er imidlertid en informants uttalelse om at det er ingen kommunikasjon i regler; disse må følges opp med samtaler. Dette blir også påpekt av en annen informant av norsk bakgrunn: *”I vaskeriet har det tatt litt tid for noen innvandrere å forstå hvordan de skal gjøre det. Jeg må bruke tid til å informere. Styret har også gitt ut skriftlig informasjon, men denne må alltid følges opp med muntlig.”* Denne informanten, som er både vaktmester og styreleder i borettslaget, er av den oppfatning at hans jobb er å veilede og vise.

”Styret snakker med dem det gjelder.” Betydningen av personlig kontakt

Flere, både styrer og styreledere, snakket om betydningen av personlig kontakt i tilfeller der det kommer opp klager, for eksempel på beboere av etnisk minoritetsbakgrunn. En styreleder fortalte at i et tilfelle hadde noen beboere ringt henne og klaget på støy fra barn som var ute seint om kvelden: *”Jeg henvendte meg til foreldrene personlig og forsøkte å prate om de ikke kunne prøve å ta hensyn til norske livsmønstre. Det er viktig å kunne gå i dialog med foreldre hvor også ungene er tilstede; viktig å løse dette på et tidlig tidspunkt slik at det ikke ligger og gnager.”*

Norske livsmønstre og betydningen av at beboere av innvandrerbakgrunn tilpasser seg disse var også tema for et annet borettslag. Også de henvendte seg direkte til dem klagen gjaldt: *”Vi har to saker gående med vietnamesere akkurat nå i forbindelse med støy. De er veldig glad i karoke og forstår ikke hva bråk er. Stort sett er det bagateller. Styret snakker med dem det gjelder og det ordner seg for en stund. Det blir stille og så dukker musikken opp i en annen leilighet.”*

Personlig kontakt verdsettes av flere av informantene. Den ene styrelederen peker på betydningen av ”å kunne gå i dialog”, mens det andre styret hevder at når de tar personlig kontakt, ordner problemet seg – i alle fall for en stund. I begge tilfeller ligger det forventninger om at den ene part tilpasser seg den andre, men mens den ene informant er av den oppfatning at samtaler skaper forståelse, er den andre informant noe mer skeptisk til dette. I det sistnevnte styret ble det hevdet at *”...innvandrere har et annet forhold til autoritet. Vi har en følelse av at når vi har tatt opp noe, så blir vi ledd av etterpå.”*

Spørsmålet om hvordan slike henvendelser blir oppfattet er aktuelt her. For eksempel stilte beboere av innvandrerbakgrunn i ett borettslag spørsmål til hvorfor de som klaget ikke gikk direkte til dem. I dette tilfellet, hvor klagen ble formidlet av en tredje part, opplevde beboerne at bare *en* versjon av historien ble hørt – nemlig klagerens. Selv likte de ikke å klage. Betingelsene for dialog er ofte ikke til stede når styret fungerer som irettesetter på vegne av en forurettet part.

”Innvandrere har ikke det nettverket som skal til for å vinne innpass hos norske. Det er behov for en person som kan trekke folk sammen.” Betydningen av talspersoner og formidlere

I kapitlet om konfliktårsaker var en del av informantene opptatt av det de så som problemer ved livsformen og væremåten til beboere av innvandrerbakgrunn. Andre la større vekt på

nordmenns medvirkning i konflikter mellom beboere av norsk og innvandrerbakgrunn. En informant (bomiljøvaktmester i borettslaget) sa at han pleide å ta kontakt med den familien det ble klaget på for å få et bilde av hva saken egentlig dreier seg om: *"Jeg tar deretter kontakt med nabo (som har klaget) eller husstyreleder og sier at jeg, i samråd med den familien det gjelder, er blitt enig om at de for eksempel ikke skal spille høy musikk eller ha syklene stående ute i gangen, osv. Innvandrerne har ikke det nettverk som skal til for å vinne innpass blant norske. Det er behov for en person som kan trekke folk sammen."*

Denne informanten var opptatt av at det kunne være en tendens blant husstyrene til å legge skylden for konflikter på innvandrerfamilier. Han var derfor forsiktig med å legge fram klagen for den det gjaldt som om den medførte riktighet. En annen informant sa at når det gjaldt kommunikasjonen med beboere av etnisk minoritetsbakgrunn: *"...prøver jeg å gjøre det på den måten at de ikke oppfatter at jeg har hengt meg opp i dem; prøver å unngå at de får inntrykket av at det er de som gjør feil."*

7.2.5 Klager, formelle regler og eventuell oppsigelse

De fleste av styrene i disse borettslagene godtar bare skriftlige klager. Etter en klage, sender noen styrer skriv til den påklagede, andre oppsøker vedkommende. Etter tre klager kan styret gå til oppsigelse. Mange styrer behandler ikke muntlige klager, noe som sannsynligvis bidrar til å redusere antall muntlige henvendelser.¹⁹ Flere styrer mener også at det faktum at klager må underskrives påvirker antall skriftlige klager: *"Ofte vil ikke den som klager at naboen skal vite noe; det blir så mye mer alvorlig når en setter navn på papiret."* En styreleder fortalte at styret hadde mottatt en rekke muntlige klager fra en beboer av norsk bakgrunn over naboer av etnisk minoritetsbakgrunn som dusjet og laget mat etter kl. 23.00 på kvelden. Siden borettslaget bare aksepterer skriftlige klager, ble denne kvinnen bedt om å komme med en skriftlig klage med minst to underskrifter dersom styret skulle behandle den: *"Etter det har vi ikke hørt noe. Dette kan være på grunn av at det bare er hun som opplever dette som et problem."* Det at flere enn en beboer må oppleve den påklagedes atferd som problematisk, er ytterligere en faktor som medvirker til å holde tallet på klager nede.

Mange av borettslagene i denne undersøkelsen hadde vært gjennom utkastelsessaker. De fleste sakene gjaldt beboere av norsk bakgrunn og da gjerne beboere med psykiske- og/eller "stoff"problemer. I en sak hvor beboere av etnisk minoritetsbakgrunn var involvert, var det snakk om brudd på ordensregler.

Et borettslag kunne fortelle at beboerne ikke aksepterte deres utkastelsesordre og at konflikten endte med rettssak. I et annet tilfelle hadde borettslaget sagt ja til å ta imot en person med psykiske problemer mot at støtteapparatet skulle gå inn når det var nødvendig: *"Da det ble problemer, gjorde helse- og sosial ingenting...Det endte opp med rettssak mot kommunen."* I et tredje tilfelle tok utkastelsesprosessen i forbindelse med "en hardt belastet" andelseier et og et halvt år. I denne saken ble advokat, narkotikapoliti og Securitas engasjert. Styreleder i dette borettslaget pekte på at slike saker tar på og at det da kan hjelpe å ha erfaringer med å føre forhandlinger: *"Det er en veldig tung prosess å hive ut. Det skal ikke være lett å hive ut"*

¹⁹ Det må antas at denne praksisen også utelukker enkelte beboere fra å klage for hvem det ikke alltid faller lett å skulle formulere seg skriftlig på norsk.

andelseiere; bevisbyrden skal ligge hos utkastere. Det samme er tilfellet med kommunale beboere... Av og til må du være knallhard. Da kommer fagforeningsvirksomheten godt med."

7.3 Struktur- og prosesstilnærming i konfliktarbeid

Et borettslag opererer innenfor fastlagte rammer som fortolkes av beboere og styrer. Slike rammer kan lette styrets arbeid, både med hensyn til forebygging av konflikter, antall saker som blir forelagt som problemer og den konkrete saksgangen. På den andre sida kan rammer og regler også bidra til å skjule konflikter og i enkelte tilfelle være til hinder når det gjelder utviklingen av alternative måter å gjøre ting på.

Vi har tidligere vist til at det kan være vanskelig å avgjøre hva ved en konflikt som bunner i stereotype forestillinger, interesse- og/eller verdimotsetninger. Mer opplagt er det at det å løse opp i konflikter ofte krever innsats både på det strukturelle og det prosessuelle plan (se kapittel 2: "Dialogens plass i konfliktløsningsmodeller"). Vi har for eksempel pekt på at enkelte endringer i strukturelle forhold, som det å bygge en ekstra uteplass, hovedsakelig tar tak i symptomer: Det blir ikke grepet fatt i partenes opplevelse av og forklaringer i forhold til konflikten. Ut fra en prosessmodell kan en slik handling sies å falle et sted mellom en unnvikende og tilpassende konfliktstil. Enkelte andre løsningene referert til i dette kapittelet, kan karakteriseres på liknende måte når det gjelder konfliktstil. Umiddelbare resultater ved slike løsninger kan være at status quo opprettholdes og at en unngår åpne konflikter. Til gjengjeld kan de samme løsningene være med på å videreføre negative følelser samt bidra til frustrasjoner hos beboere som ønsker å samarbeide.

Betydningen av at partene får legge fram sine versjoner av en konflikt og at en på det grunnlaget kan diskutere seg fram til en løsning, blir understreket både i litteratur som omhandler konflikt og konfliktløsninger og av organisasjoner som går inn for å mekle i konflikter. (Konfliktrådet er et eksempel i så henseende.) Når et borettslag ønsker å introdusere endringer av ulike slag, blir spørsmålet om beboeres delaktighet i prosessen aktuelt. For eksempel snakket en av styrelederen om betydningen av diskusjon blant beboerne før styret tok den endelige avgjørelsen i en sak. Av betydning her er selvfølgelig at beboerne ikke opplever at avgjørelser allerede er tatt før diskusjonen finner sted, men at deres meninger blir hørt. Hvis så er tilfellet, kan det skapes rom for det Hotvedt (1997) kaller "kreativ problemløsning", det vil si en løsning som både tar hensyn til selv og andre.

Når det gjelder konflikter mellom beboere av ulik etnisk bakgrunn, synes det generelt å bli lagt vekt på at beboere av etnisk minoritetsbakgrunn tilpasser seg regler og aksepterte livsformer i borettslaget. Slike forventninger formidles gjennom oversettelse av husordensregler til aktuelle språk eller ved direkte kommunikasjon med vedkommende. I tilfeller der mottakeren oppfatter å bli irettesatt, kan det synes som om samhandlingen er lukket for forhandling ut fra ulike synspunkter. En enten/eller holdning eller insistering på at en gjør ting på klagerens måte kan bidra til å bevare viktige verdier for den som klager, samtidig som at mulighetene for samarbeid reduseres.

Enkelte av representantene for borettslagene i denne undersøkelsen forteller at de forsøker å få et bilde av hva saken egentlig dreier seg om før de bestemmer seg for hva som skal gjøres videre i saken. Et bilde er ikke fullstendig før de har fått den påklagedes versjon av saken. Det

blir også poengtert at beboere av etnisk minoritetsbakgrunn spesielt har behov for en person som kan fungere som bindeledd, som kan trekke folk sammen. Dette skal vi komme nærmere inn på når vi diskuterer mulighetene for dialog i bomiljøer.

8 Hvordan bedre kommunikasjonen i bomiljøene: en beskrivelse og drøfting av informantenes forslag

I tillegg til vurderinger av konfliktårsaker og beskrivelser av ulike løsningsalternativer, hadde noen av informantene konkrete forslag til tiltak og aktiviteter for å bedre kommunikasjonen i borettslagene. Disse omfattet oppretting av bomiljø-vaktmesterstilling, veiledning fra kommunens side, eldreråd bestående av minoritetsbeboere, samt konkrete kommunikasjonsfremmende metoder. Enkelte av borettslagene hadde prøvd noen av disse aktivitetene og/eller tiltakene. Andre informanter baserte sine forslag på kjennskap til bomiljøarbeid fra kommunale stillinger eller fra prosjekter hvor bedring av kommunikasjon var i fokus. Nedenfor beskriver og drøfter vi både forslag og erfaringer. Forslagene kan sies å falle langs en akse hvor monolog utgjør den ene polen og dialog den andre. Ingen av forslagene var rene monologvarianter. Vi innleder kapittelet med en kort drøfting av monolog- og dialogbegrepet for så å beskrive hva informantene anså som nødvendig for god samhandling i et boligområde.

8.1 Monolog og dialog

Skillet mellom monolog og dialog kan på mange måter sidestilles med distinksjonen mellom strategisk og sosial handling. Ifølge pedagogen Eli Glomnes handler kommunikasjon om å gjøre felles: *"Ikke snevert forstått som å gjøre informasjon felles, men som å skape et fellesskap"* (1990: 9). Hun viser til faren ved at sosiale forhold blir tingliggjort når kommunikasjon utelukkende blir sett på som strategisk handling basert på nytteverdi, det vil si som overføring av informasjon fra en person til en annen hvor målet er at mottaker skal få det samme budskap inn i sitt hode som det sender har (1990: 92). Kommunikasjon som sosial handling, derimot, omfatter mye mer i det den sier noe om forholdet mellom mennesker og om menneskers forhold til livet: *"Å snakke sammen er å gå inn i språklige fellesrom, uten at dette betyr idyll. Det er i høyeste grad rom med konflikter. Forskjellen mellom den sosiale handling og den strategiske handling er ikke at den første er mindre konfliktfylt, men at de som deltar i den, vil gjøre alle relevante premisser eksplisitte. I stedet for å skjule den egentlige intensjonen med det en sier, vil en så godt som mulig forsøke å få framstilt den ut fra at ønsket om å forstå og bli forstått er grunnlaget for at vi snakker sammen"* (1991: 94).

Den strategiske handlingen eller monologen har som mål å overføre et budskap fra en person til en annen. Interessen for hvordan den andre part opplever situasjonen er ikke sentral her. Noen av informantene fortalte at når de mottok en klage, gikk de og snakket med dem det gjaldt. Dersom det i slike situasjoner ikke gis rom for at den andre part får legge fram sin versjon av situasjonen, kan konsekvensene være at vedkommende trekker seg tilbake og/eller ignorerer klagen.

Vi har tidligere påpekt at det gir dårlig grobunn for samhandling når beboere opplever å bli irettesatt uten å bli hørt. Enkelte av informantene var spesielt oppmerksomme på den ubalansen en henvendelse på vegne av en forurettet part kan skape og uttalte derfor at de var forsiktige med å legge fram en klage som om den medførte riktighet. Minoritetsbeboere kan i

enkelte situasjoner være spesielt utsatt. En informant understreket i denne forbindelse at han var opptatt av at de han henvendte seg til ikke skulle oppleve at han hadde hengt seg opp i dem, eller at han tok det for gitt at det var de som skulle klandres når konflikter oppsto.

I utgangspunktet har husordensregler karakter av monolog. Som nevnt kan reglene være et middel til å forebygge konflikter. Noen av informantene satt også pris på at reglene ble praktisert likt for alle. Regler kan imidlertid også bli for rigide og til hinder for problem-løsning. En av informantene pekte på at det er ingen kommunikasjon i regler. En annen var av den oppfatning at skriftlig informasjon alltid må følges opp med muntlig kommunikasjon. Således brukte denne informanten mye tid på muntlig oppfølging. Han ser på seg selv som veiviser og setter fingeren på at skriftlig informasjon også kan være en dør til muntlig kommunikasjon.

I følge Glomnes innebærer sosial handling å gå inn i et språklig fellesrom preget av åpenhet vedrørende aktørenes ulike beveggrunner. Hotvedt (1997) peker på at muligheten for dialog ligger i spenningsfeltet hvor en tar hensyn både til seg selv og andre. Mindell (1995) på sin side beskriver en dialog som har sitt utgangspunkt i en aksept av spenninger og kaos. Breivik (1997) hevder at det kanskje viktigste ved dialogen er den åpningspotensiale og dens aldri avsluttede karakter. Dialogen åpner for skjulte og nye konflikter, noe som ikke betyr at en ikke også er opptatt av å løse konfliktene. Men det betyr at en dialog ut fra et slikt perspektiv ikke kan sidestilles med harmoni dersom en med harmoni mener fravær av konflikter. Dialog innebærer et møte mellom likestilte hvor konflikter inngår som en del av det å møtes.

8.1.1 Hvordan skape et fellesskap?

Det å høre og selv å oppleve å bli hørt er viktig for at kommunikasjon skal kunne gjøres felles. Flere av informantene som hadde styreverv og/eller fungerte som vaktmestere var oppmerksomme på betydningen av god kommunikasjon i bomiljøsammenheng. Det å ha eller ta seg tid, både til kontaktetablering og til å lytte, og samtidig vise interesse ble ansett som essensielt. Således forklarte en av informantene at han har gått inn for å sette av tid til å få kontakt med beboerne: *"Jeg har veldig god kontakt med beboerne; jeg har lagt opp til det. Det har vært mye diskusjon i borettslaget om jeg bruker for mye tid på det sosiale. Men de som har hatt bruk for denne kontakten, har vært begeistret. Jeg tror vi har fått til et bedre bomiljø. De to viktigste tingene for å få til en dialog er å vise interesse og å sette seg ned og lytte."*

En annen informant fortalte at hun var mye ute i boligområdet; hun setter seg ned med beboerne og passer på å prate med de hun treffer: *"Det er en glede å gå rundt på feltet og bli møtt av eldre og yngre beboere. Jeg og vaktmesteren går rundt til folk som nettopp har flyttet inn og ønsker dem velkommen. Det er viktig å være bevisst uten å virke påtrengende. Det å ha et ansikt og vite hvor en skal henvende seg er viktig for alle."*

Også en tredje informant ga uttrykk for at han brukte tid på og bevisst gikk inn for å få til god kommunikasjon i borettslaget: *"God kommunikasjon er viktig. Også det at vi har respekt for hverandre. Jeg hilser alltid på folk fra borettslaget som jeg møter i byen; jeg har alltid noen ord. Det er viktig å gi folk en følelse av at de eier en del av borettslaget. Jeg prøver å forklare folk og bevisstgjøre dem på deres stilling."* Det å ta seg tid til å snakke ble av denne

informanten ansett som avgjørende for å etablere en tilhørighetsfølelse hos beboerne. I likhet med praksisen i enkelte av borettslagene, fortalte informanten videre at han banker på hos folk en ukes tid etter at de har flyttet inn og drikker kaffe med dem. Som bomiljøvaktmester bor han ikke i området, med det hender at han også kjører ut til boligområdet om kvelden for å besøke folk.

Kommunikasjon handler også om undring overfor den andre part og et ønske om å lære. En informant var takknemlig over å få anledningen til å sette seg inn i *"andres rike kultur"*. Hans assistent i stillingen som bomiljøvaktmester var av indisk opprinnelse og hadde blant annet lært ham flere nyttige praktiske knep. Generelt handler det om å trekke folk med på lag: *"Jeg hilser på alle; folk skal sitte igjen med en følelse av at de behandles likt. Utlendingene er veldig høflige, selv barna – der har vi mye å lære."*

Kort oppsummert, for at kommunikasjon skal kunne skape et fellesskap kreves det en grunnholdning preget av åpenhet (også i forhold til tid), gjensidig interesse, undring, respekt samt generelt positive innstillinger til beboere og omgivelser.

8.2 Veiledning: hvem og hvordan

Flere av borettslagene ga uttrykk for at de hadde behov for en veileder, både når det gjaldt de sosiale oppgavene i borettslaget og utfordringen med å bedre kommunikasjonen mellom majoritets- og minoritetsbeboere. Forslagene omfattet kommunale veiledere, ansettelse av miljøarbeidere, bomiljøvaktmestere og eldreråd. Erfaringene omfattet bomiljøvaktmesterstilling.

8.2.1 Kommunen i rollen som veileder

Enkelte borettslag var av den oppfatning at kommunen sviktet sitt ansvar som andelseier. Dette ble hevdet spesielt i forhold til beboere av etnisk minoritetsbakgrunn: *"Problemet du møter er med innvandrere som ikke kan snakke norsk; styret kan ikke nå dem på grunn av språkproblemer. Folk i styret klarer ikke dette uten hjelp fra høyere hold. De trenger en veileder. Problemet med leilighetene som kommunen eier, er at kommunen svikter med informasjon. Man må begynne politisk og gå nedover. Borettslag vil alltid bestå av flere kulturer. Når folk kommer inn, må en kommunisere. Dette hviler litt på bydelen, det er litt for enkelt å overføre problemer, de bør spille mer på lag."*

Det kommer ikke tydelig fram fra denne samtalen hva borettslaget opplever at det trenger veiledning i. Et annet borettslag sier mer eksplisitt at beboere av etnisk minoritetsbakgrunn trenger informasjon. I følge styremedlemmene i dette borettslaget er det, i tillegg til norskopplæring, behov for samfunnskurs og en innføring i borettslagets regler: *"Dersom de trenger å spørre om noe, går de ned på sosialkontoret. Sosialkontoret forstår dem ikke og gir dem penger. Et borettslag har kjøreregler og spilleregler som skal følges. Når disse menneskene ikke har satt seg inn i dem, er det hele dømt til å mislykkes. Det burde vært et minimumskrav for å flytte inn i borettslag. Borettslag har blitt kalt rasister. Borettslag trenger kyndig hjelp. Man må jobbe i begge retninger, både mot de norske og innvandrerne."*

Det samme borettslaget mener at kommunen ikke gjør "skitt for å få til integrering". Borettslaget selv har aldri mottatt veiledning fra kommunen om de problemene som beboerne kan ha. De har heller ingen å henvende seg til med tilfeller hvor folk har store psykiske problemer: *"Vi er redde for at folk fremdeles er i live. Det er greit å stå og snakke om et flerkulturelt samfunn og så bare overlate problemene til oss. Dersom politikere og byråkrater hadde fått oppleve ting i praksis, da hadde tonen blitt en annen... Det er folk på grunnplanet som må få det til. Til dette trengs veiledning og ressurser. Et område som vårt kunne hatt to til tre miljøarbeidere. Dersom de hadde hatt ressurser kunne de ha fått tiltak i gang. Som det er nå sender kulturavdelingen søknader om midler til borettslag når tiltak skal settes i gang."*

Det blir ytret ønske om at kommunen skal gi informasjon til minoritetsbeboere som flytter inn i kommunale leiligheter. Informasjonen skal omfatte generelle opplysninger om det norske samfunnet samt en mer spesifikk innføring i borettslaget som system. Problemet med denne type informasjon er imidlertid at den kan ha en tendens til å finne sted i monologform; den legger vekt på den ene parts tilpasning og oppmuntrer ikke ofte til gjensidig undring og læring.

Et liknende problem finner sted når borettslag og/eller lokalbefolkningen skal informeres om nye medbeboere. Tidligere konstituert leder ved Antirasistisk senter, Joh Eckollo, hadde følgende å si om informasjonen som norske kommuner noen år tilbake ga lokalbefolkningen om innvandreres kultur og væremåter: *"Informasjonen som ble gitt var som regel mangelfull, eller det ble for stor forskjell mellom det folk hadde lært og det de erfarte da de endelig fikk møte folk med innvandrerbakgrunn. Mange innvandrere mener også at denne informasjonen førte til enda mer stereotypisering, og at det hadde vært bedre om folk ikke trodde at de 'visste' så mye på forhånd. De kunne heller ha gjort sine egne erfaringer, og fått den kunnskapen de var ute etter ved selv å være åpne og imøtekomne"* (Dagsavisen, 17.09.98).

For at informasjon om ulike minoritetsbeboere skal være vellykket, kreves det inngående kunnskaper og innsikt om deres situasjon samt om majoritets/minoritetsrelasjoner. Eckollo setter dessuten fingeren på at informasjon er en dårlig erstatning for de erfaringer en gjør seg gjennom personlig kontakt.

Veiledning overfor borettslagene bør i følge informantene blant annet omfatte drøfting av de problemer som ulike beboere kan ha. I tillegg ønsket flere borettslag en i kommunen/bydelen som de kunne henvende seg til i tilfellet det oppstår problemer.²⁰ Dette tar opp spørsmålet om i hvilket omfang kommunen skal gå inn. En informant pekte på at en for sterk involvering fra kommunens side kan ha det uheldige resultat at all kommunikasjon med beboere til slutt går gjennom et eller annet kommunalt kontor. Han trakk i stedet fram betydningen av å spille på ressursene i bomiljøet. Betydningen av bevisstgjøring og opplæring av styret når det gjelder

²⁰ Psykiske problemer er ikke bare noe som relateres til beboere av innvandrerbakgrunn. En styreleder var opptatt av hvordan "pasienter", det vil si folk med psykiske problemer, som blir plassert i borettslaget av kommunen, blir sett på som en belastning dersom hjelpeapparatet ikke trer støttende til når det oppstår problemer. Han mente at det var et problem for borettslagene når helse og sosial "skjuler seg bak taushetsplikten" med henblikk på visse beboere: *"Det er styrene som belastes. Helse og sosial må åpne her slik at sannheten kommer fram for de som må forholde seg til den."*

nye medbeboere skal imidlertid ikke underslås. Samme informant mente at skoleringen av tillitsvalgte burde gå gjennom boligbyggelagene.

En av informantene av etnisk minoritetsbakgrunn understreket at det er viktig for alle å kunne litt om kulturer. Hun mente også at det ofte svikter når det gjaldt evne til kommunikasjon hos borettslagsstyrene: *"Styrene trenger kurs i kommunikasjon. Det må ikke bare være interne løsninger mellom venner; de må ut."*

På bakgrunn av forslagene og diskusjonen i dette underkapittelet, trekker vi den konklusjon at det er et behov for at kommunen kommer mer aktivt inn som en diskusjonspartner i forhold til borettslagene. Dette gjelder generelt når andelsleiligheter tildeles beboere med forskjellige livssituasjoner og mer spesielt hvis krisesituasjoner oppstår. Flere informanter har pekt på et skolerings- og bevisstgjøringsbehov hos styrene. Et alternativ er at boligbyggelagene utvikler tilbud som kan imøtekomme dette behovet. I forhold til forslagene om kommunens informasjonsrolle når det gjelder minoritetsbeboere stiller vi oss mer tvilsomme. Denne informasjonen har lett for å ta en monologform. Den kan dermed fort bli ensidig og lite virkningsfull.

"Ressursbanken"

Et annet alternativ på kommunalt nivå er å sette i gang egne prosjekter hvor formidlerrollen står i fokus. Et godt eksempel på dette er "Kulturformidlerne" eller "Ressursbanken" som er etablert i en av Oslos bydeler. Et viktig mål for dette prosjektet er å bedre kommunikasjonen mellom den enkelte beboer og ulike offentlige tjenestesteder i bydelen. Leder for prosjektet forteller at de i prosjektet ønsker å bidra til å åpne dører, det være seg dører mellom beboere eller mellom samfunnet og beboerne. Prosjektet har etter hvert fått nærmere femti medarbeidere med bakgrunn i 24 nasjoner.

Innfallsvinklene som prosjektet benytter for å bedre kommunikasjonen er aktuelle for denne studien. Prosjektleder kalte seg og sine medarbeidere for "situasjonstolker", noe som innebærer at de i større grad involverer seg i en situasjon enn en ordinær tolk har anledning til å gjøre: *"En tolk får ikke blande seg. Vi blander oss når folk ikke skjønner hverandre. Situasjonstolker må ha kunnskap om begge miljøer. Situasjonstolker må være interessert i sine oppgaver, de må ønske å jobbe med dette. De må være med følelsesmessig. Situasjonstolker jobber både med hode og hjerte. Det finnes ingen formel for å løse saker. De må jobbe praktisk ut fra hver enkelt sak. Det er viktig å ikke gjøre ting for kompliserte. Målet er først og fremst at folk skal forstå hverandre."*

Det å kunne være døråpner og på denne måten bidra til at folk forstår hverandre, ble understreket av denne informanten som sa at *"...vi må snakke med hverandre og ikke om hverandre"*. Dette er i tråd med en av slutningene som kan trekkes fra denne studien, nemlig behovet for brobyggere som kan legge forholdene til rette for dialog. Både miljøarbeidere og miljøvaktmestere ble etterlyst i borettslagene.

8.2.2 "Miljøvaktmester hadde vært drømmen"

Denne uttalelsen kom som et hjertesukk fra en overarbeidet styreleder. Hennes medarbeidere i styret var av den oppfatning at de ikke var ansatt for å være sosialarbeidere. Kanskje det å ta

hensyn til sosiale behov nettopp er en del av jobben til en (miljø)vaktmester.²¹ En vaktmester mente at framtidens (miljø)vaktmester ville være en mellomting mellom en sosionom og en ordinær vaktmester. Miljøarbeiderrollen vil dermed falle inn under hans eller hennes oppgaver.

Sosiale oppgaver

Flere av vaktmesterne i denne studien har lagt vekt på å utvikle god kontakt med beboerne. I et borettslag ble det fortalt at vaktmesteren er mange av barnas reservepappa. I et annet borettslag understreker vaktmesteren betydningen av at beboerne opplever at de har noen å henvende seg til i vanskelige stunder. Ensomhet kan være et stort problem blant beboere. Det var denne vaktmesterens erfaring at dette spesielt gjaldt en del middelaldrende og eldre enslige menn: *"Du får dem ikke med på noe, grillfester, dugnader. Borettslaget har 24 kanaler som kan gjøre folk litt stillesittende. Det er typisk når jeg kommer tilbake fra ferie så kommer noen av de eldre med nøklene sine i en liten konvolutt. De vil at jeg skal oppbevare nøklene for dem. Jeg vet at de er redde for å dø i leiligheten selv om de ikke sier det. De ser ofte beskjemet ned. Det er rørende. De er like i måten de legger det fram på: 'Har tenkt på at det kan være greit at du har nøkkel til leiligheten.'"*

Vaktmesteren fortalte også en historie om en kvinne på sytti som ringte ham en dag og fortalte ham om sin svært vanskelige livssituasjon. Hun hadde ikke snakket med noen på et år. Han dro opp til henne med en gang: *"Jeg spurte om hun var interessert i noe spesielt. Det viste seg at hun drev med litt rosemaling og akvareller. Hadde hun noe hun kunne vise meg? Det hadde hun og vi begynte å snakke om kunst. Jeg kom på at Friundervisningen har kurs i akvarellmaling: Kunne hun være interessert? Ja, men hun turte ikke. 'Jeg skal kjøre deg.' Livet til denne damen har forandret seg helt. Hun fikk nye venner på kurset."* I borettslagets styrelokaler henger en akvarell malt av denne kvinnen, en akvarell som hun har forært vaktmesteren. Den samme vaktmesteren har blitt ringt opp av politiet i forbindelse med at beboere ikke vil snakke med andre enn ham: *"Sinnslidende som det har tårna seg for. Jeg pleier å foreslå at de skal sette over kaffen. Da roer tingene seg. Jeg har også kjørt folk på krisesenteret."*

Behovet for kontakt og omsorg varierer blant beboere. Uansett grad, behovet eksisterer. En miljøvaktmester må derfor kunne mer enn å være fysisk til stede på visse tidspunkter. Vedkommende må også være psykisk til stede og ha evnen til å kunne sette seg inn i den enkelte beboers situasjon.

Initiativtaker og igangsetter

Dersom en (miljø)vaktmester skal ha en sosial funksjon i borettslaget, er det viktig å kunne ta initiativ til og sette i gang aktiviteter. I et borettslag har vaktmester påvirket til oppstart av et vel; han har startet en søndagskafé og trygghetspatrulje og er generelt opptatt av å spleise folk sammen. Flere av (miljø)vaktmestrene som jeg har snakket med eller blitt fortalt om er opptatt av det sosiale aspektet ved jobben.

²¹ Informantene som hadde vaktmesteroppdrag i denne studien, var ikke ansatt spesielt som miljøvaktmestre. Vaktmesteren i et av borettslagene utgjorde et unntak i det hans formelle oppgaver syntes å gå langt utover en vaktmesterstilling. Selv kalte han seg imidlertid vaktmester. Uformelt syntes flere av vaktmestrene i denne studien å ha påtatt seg nettopp en miljøstilling, i og med at det sosiale aspektet ved jobben var så sterkt i fokus. Grunnet deres egne referanser til "vaktmester", er imidlertid miljøbetegnelsen der den forekommer, satt i klammer.

Formidler, mekler og talsperson

På sitt beste kan en (miljø)vaktmester fungere som brobygger både mellom enkeltbeboere og mellom beboerne og styret i borettslaget. I et borettslag uttalte styreleder at styret og vaktmester drar gjensidige vekslers på hverandre; de har god nytte av hverandre og nyter et forhold bygd på tillit. I et annet borettslag pekte styreleder på at siden vaktmesteren var så sosial, fikk de viktige signaler fra ham.

I tillegg kan en (bomiljø)vaktmester fungere som mekler i konflikter, også mellom beboere av ulik etnisk bakgrunn. En informant fortalte at han forsøkte å ikke ta stilling til en klage på forhånd. I stedet henvendte han seg til mottaker av klagen for å få denne parts versjon av saken. Den andre informanten kunne berette at han for mange år siden hadde fått det rådet at han ikke måtte prate folk til rette, men i stedet finne fram til det som faktisk hadde skjedd og så legge det fram. Dette var noe han prøvde å følge i sitt arbeid.

Flere av informantene i denne studien var av den oppfatning at beboere av etnisk minoritetsbakgrunn kunne være i utsatte stillinger og at det kunne være en tendens til at de ble tillagt skyld når noe skjedde. Vi har tidligere vist til hvordan en av vaktmestrene gikk inn og tok part i tilfeller hvor han hadde opplevd at husstyrene i borettslaget urettmessig hadde lagt skylden for konflikter på beboere av etnisk minoritetsbakgrunn. I denne forbindelse pekte han på at beboere av innvandrerbakgrunn manglet det nettverket som beboere av norsk bakgrunn hadde; det var behov for en som kunne trekke beboerne sammen.

Denne informantens inngripen i saker som han opplever som tydelig ubalansert og hvor den ene part mangler nødvendig støtte i systemet, gir assosiasjoner til diskusjoner om nøytralitet og mekling. I artikkelen *"The Illusion of Neutrality"* foreslår den sør-afrikanske mekleren Ron Kraybill at i stedet for å forsøke å skjule sine verdier, bør en som går inn i en konflikt etterstrebe å gjøre disse tydelige: *"Rather than pretend to have no values or to be neutral, people seeking to be a constructive presence in any conflict should learn to be reflective about what values motivate them and be open about those values with others"* (1996: 48). Det synes som om Kraybill her tenker på visse verdier i det han hevder at frihet, rettferdighet og bemyndiggjørelse (empowerment) bør være rettesnorer for en person som griper inn i en konflikt: *"...the single ethical question that must be asked of every intervenor in community disputes at every decision-making point in the intervention is: Does the intervention contribute to the ability of relatively powerless individuals and groups in the situation to determine their own destinies to the greatest extent consistent with the common good?"* (Laue and Cormick sitert i Kraybill, 1996: 49).

Kort sammenfattet kan en miljøvaktmester ha et utall av roller og oppgaver. Vi har her pekt på behovet for en omsorgsperson, for en person som kan formidle kontakt mellom beboere og også fungere som en mekler (og til tider som talsperson) i konfliktsaker samt en person som kan videreføre beboeres opplevelser og ønsker til styret. Det sier seg selv at en slik person må inneha visse personlige egenskaper. Hun eller han må være vår, både for individuelle og de mer generelle behovene i bomiljøet. Vedkommende må også ha utviklet en forståelse for når det er nødvendig å gripe inn, og for når det er riktig å la ting bero.

8.2.3 Eldreråd

Med hensyn til ønsker om veiledning fra borettslagenes side, kan et alternativ være å søke denne fra beboere selv. En styreleder av engelsk opprinnelse fortalte at i England har de opprettet eldreråd i mange bydeler. Rådene består av eldre mennesker av ulike etnisk bakgrunn, folk som blir sett opp til og respektert. Rådene tar opp saker og forhold av betydning og går så tilbake til "sine grupper" med forslag og temaer for diskusjon. Selv hadde dette borettslaget gått til de fem eldste vietnamesiske beboerne da en vietnamesisk familie hadde problemer. Resultatet var at de fem tok affære i forhold til å løse spenningene i familien: *"Vietnameserne har veldig stor respekt for de eldre. Familiene er formelt organisert. Når vi (det vil si folk av vestlig bakgrunn) har passert femti, er det over og ut. Vi kunne plukke ut folk fra ulike grupper. De kan gi oss råd i stedet for de unge miljøarbeiderne som ikke har levd."*

Veiledningen her var kanskje ment å skulle rettes mot og omhandle de forskjellige beboerne av etnisk minoritetsbakgrunn. Dersom en ønsker en gjensidig tilnærming mellom ulike beboergrupper, burde veiledningen også omfatte beboere av norsk bakgrunn. Veiledning behøver ikke nødvendigvis gå ut fra et eldreråd, men for å kunne veilede kreves erfaring og innsikt i forskjellige typer virkeligheter. En av informantene i denne studien som opprinnelig kom fra Pakistan, kunne fortelle at det i landsbyene der er tradisjon for at det finnes kloke menn som folk oppsøker når de har problemer. Hennes bestefar har en slik posisjon. Hun observerte ham da hun vokste opp og benytter selv flere av hans innfallsvinkler i sitt arbeid blant pakistanere i Norge. Forutsetningen for å få posisjon som klok mann er at du nyter allmenn respekt. I dette konkrete tilfellet oppnådde bestefaren respekt gjennom å lytte til folk og utvise klokskap og rettferdighet.

I kriminolog Guri Larsens bok **Brødre: Æreskamp og hjemløshet blant innvandrings ungdom** (1992) beretter en av ungdommene om liknende erfaringer fra sin barndom i Pakistan: *"Jeg vil helst bli en sånn mann som bestefar – tenke på hans måte. Bestefar likte å hjelpe folk, og de som hadde problemer i landsbyen kom alltid til ham. Alle respekterte ham, han pratet med de som var uenige og fikk dem til å bli venner igjen. Bestefar lagde fred i landsbyen – vi kaller det fredsdommer. Staten ga ham den jobben. Når noen måtte til retten i byen, kom de først til ham, og han ble med dem og hjalp dem"* (ibid: 15). Da konflikter brøt ut mellom ungdommene i Larsens bok, arrangerte fedrene deres to forsoningsmøter, basert på eldre menns forsoningsråd slik både de og ungdommen kjente det fra Pakistan. Forsoningsmøtene ble imidlertid gjennomført på fedrenes premisser hvor det ble forventet av ungdommene at de skulle lytte og ikke snakke. Møtene hadde ingen virkning; ungdommene opplevde at de skulle bestemmes over. De fulgte ikke fedrenes formaninger.

Respekt er et gjennomgangstema hos enkelte av informantene i vår undersøkelse. Likeledes snakker ungdommene i Larsens bok mye om hvor viktig det er å ha og vise respekt overfor foreldre. Når de ikke følger foreldrenes råd, spekulerer Larsen på om avstanden mellom ungdommens nye liv og foreldremiljøet er blitt for stor. Videre hentyder hun at det er idéen om respekt ungdommen gir uttrykk for og ikke deres reelle forhold til sine fedre: *"Deres syn på fedrene er kanskje påvirket av samfunnets syn på dem som minoritetsfolkeslag: foreldreautoriteten svekkes når folkegruppen de tilhører ikke har noen autoritet i en samfunnsmessig sammenheng"* (ibid: 116).

Larsen spør seg om hvordan innvandringens ungdom kan opprettholde respekten for foreldre som ikke nyter allmen anseelse i storsamfunnet. Spørsmålet i vår sammenheng blir hvordan en kan tilpasse ideen om eldreråd til det norske samfunn. På et strukturelt plan kan en kanskje si at en her har en utfordring i dobbelt forstand. I tillegg til at etniske minoritetsgrupper ofte har liten autoritet, synes eldre som gruppe å ha lav status i samfunn som det norske. Således har Eldres situasjon generelt i vestlige samfunn blitt sammenliknet med den til minoritetsgrupper som opplever forskjellsbehandling grunnet visse fysiske eller "kulturelle" kjennetegn (Levin & Levin, 1980: 65).

8.2.4 Flerkulturelle veiledere

Mindells (1995) fokus i sitt arbeid med konfliktløsning på det han kaller "an elder" ("den eldste") kan være en tankevekker i denne forbindelse. For ham har ikke dette begrepet nødvendigvis sammenheng med alder, men refererer til en person som har gjennomgått en prosess slik at hun eller han er i stand til "å sitte i ilden". Dette innebærer å kunne være til stede i en konflikt, å observere og lytte, å kunne høre ut ulike parterers opplevelser og følelser uten straks å dømme noe som godt eller dårlig. "Den eldste" må selv ha opplevd undertrykking – og overlevd: *"In the near future, our able leaders will not have been prepared by education, rank or money. Instead, they will have survived the oppression they were born into. People who live in two worlds at once, who are members of a disavowed group within a majority culture, have been forced either to become victims or to survive by becoming multicultural leaders. We need the help of those who have survived, whether because of luck, intelligence, awareness or love. Where else can we turn to find elders who have the motivation and consciousness to protect human rights?"* (1995: 36).

Den flerkulturelle leder vil nyte en annen type makt enn den som er tradisjonelt forbundet med klasse, etnisitet, kjønn og alder. Sier Mindell: *"I am thinking of the personal powers of storytellers, elders, wise people and individuals with psychological centeredness, compassion and so forth, who change history through their presence"* (1995: 21).

Mindells betraktninger om framtidens dyktige ledere betyr ikke at det som tidligere ble referert til som definisjonsmakt ikke er viktig. Betraktningene åpner imidlertid for en videre fortolkning av hva makt kan innebære. Dette er også noe Hylland Eriksen kommer inn på når han på sin side viser til hvordan minoriteter kan få "et intellektuelt overtak" på majoriteten (selv om dette ikke nødvendigvis hjelper minoriteten politisk eller økonomisk): *"For ettersom majoriteten ikke trenger å lære minoritetens kategorier, mens minoriteten må lære alt om majoriteten i tillegg til sitt eget, får minoriteten et bredere kulturelt repertoar. Det er derfor det er innvandrere og barn av innvandrere som omtales som 'to-kulturelle' og ikke etniske nordmenn"* (1997: 65).

Det er også denne muligheten til økt innsikt hos minoritetspersoner som samfunnsviter Loveleen Kumar ønsker å framheve i sine foredrag og i boka **Mulighetens barn. Å vokse opp med to kulturer** (1997). I et foredrag om tokulturell oppvekst sier Kumar følgende om de muligheter som ligger i det å ha bindestreksidentitet, både for samfunnet og for enkeltindividet: *"Barn som vokser opp med to kulturer er mulighetenes barn. De har en helt spesiell forutsetning for å se ting i perspektiv. De kan både være aktører og observatører i en og samme situasjon. De er ikke enten eller, men både og... Bindestreksbarna har muligheten i seg*

til å knytte sine to forskjellige kulturerfaringer til en helhet og på den måten utvikle en ressurs som både innvandremiljøene og det norske miljøet bør kunne nyte godt av. De kan bli fremtidens brobyggere" (1997). I denne forbindelse blir det å overleve et samfunnsmessig perifert utgangspunkt når det gjelder makt og status og samtidig opparbeide den styrke som skal til for å anvende ens erfaringsbaserte innsikt avgjørende. Det siste synes vanskelig dersom det ikke også finnes åpninger og interesser i samfunnet for praktisering av denne kunnskapen.

8.2.5 Muligheten til å praktisere egen innsikt og kunnskaper

Med hensyn til bedring av kommunikasjonen mellom minoritetsbeboere og majoritetsbeboere har vi understreket betydningen av tilstedeværelsen av "døråpnere". "Døråpnere" kan utvikles, enten ved tilrettelegging gjennom prosjektetablering, gjennom enkeltpersoners eller styrets inkluderingsbestrebelse i bomiljøet og/eller gjennom minoritetsbeboeres initiativ.

Byggforsk har fulgt flere prosjekter som har åpnet for den innsikten og kunnskapen som beboere av etnisk minoritetsbakgrunn sitter inne med. Et av prosjektene ble etablert som en følge av mangel på sosial kontakt blant beboerne i en bygård. Et av utgangspunktene for mange prosjekter var imidlertid misnøye, enten hos beboere av norsk bakgrunn eller hos det offentlige, med atferden til minoritetsbeboere. Opprettelsen av prosjekter, (i et tilfelle gikk representanter for offentlige etater inn i saken selv først), førte som regel til at bildet ble noe mer nyansert. Det ble for eksempel nødvendig å stille spørsmål til holdninger overfor beboere av etnisk minoritetsbakgrunn både hos beboere og ansatte av norsk bakgrunn og til motivene bak noen av klagen.

I et prosjekt ble det opprettet miljøpatruljer blant de yngre og eldretruff blant de eldre beboerne i bygården. Styret hadde opplevd mange klager på barna i gården (de fleste av etnisk minoritetsbakgrunn) fra de eldre beboerne av norsk bakgrunn. Prosjektleder la vekt på at barna selv skulle være med og legge premissene for miljøpatruljen hvor en balanse mellom plikt og moro ble et viktig fundament. I sitt arbeid var barna blant annet opptatt av å hedre de eldre, noe som har vært med å endre forholdet mellom eldre og yngre beboere i denne gården radikalt. I forlengelse av miljøpatruljen har fire av deltakerne blitt vaktmesterassistenter med lønn. Vaktmesterassistenter gir også ut en lokal avis hvor ting de er opptatt av kommer til uttrykk.

I de prosjektene vi har veiledet, har de aller fleste prosjektledere eller "døråpnere" vært av norsk bakgrunn.²² I disse prosjektene har det vært avgjørende at prosjektleder har vært klar til å ta på seg en rolle som formidler, brobygger og mekler mellom beboere og mellom beboere og ulike offentlige instanser, huseier, osv. Likeledes har oppgavene som muliggjørere og talsperson vært viktige. I et prosjekt har felles kraftanstrengelser fra beboere og prosjektleder ført til at kommunen kjøpte gården etter at signaler om oppsigelser kom fra ny huseier. I flere tilfeller har ansvaret for utviklingen i prosjektet i økende grad blitt tatt over av miljøarbeider og/eller miljøvaktmester, alle stillinger besatt av minoritetsbeboere. En av prosjektlederne uttaler om miljøarbeider og miljøvaktmester: *"De er tilgjengelige nesten kontinuerlig fra 08:00 om morgenen til 19:00 om kvelden aller hverdager på kontoret de disponerer i*

²² Et tidligere prosjekt la vekt på å alltid ha to prosjektledere, en med minoritets- og en med majoritetsbakgrunn. Dette bar blant annet budskap om at prosjektet var for alle beboerne i borettslaget. Det viste seg også viktig for å skape tillit til prosjektledelsen, noe som igjen åpnet for deltakelse blant beboere av ulike bakgrunn.

bakgården. Beboerne kan komme til kontoret med praktiske problemer, spørsmål angående leieforholdet eller sosialsenterets arbeid for å få informasjon om offentlig forvaltning og aktiviteter i nærmiljøet – eller bare for å slå av en prat” (1997).

Studien har også sett flere eksempler på prosjekter eller aktiviteter hvor initiativet til bedring av kommunikasjon kommer fra personer av etnisk minoritetsbakgrunn. Den allerede omtalte ressursbanken er ett eksempel. Prosjektleder forsøkte å introdusere sin idè om situasjonstolker første gang for åtte år siden. Utholdenhet har vært viktig for å få gjennomført denne idèen.

En informant understreket betydningen av at beboere av etnisk minoritetsbakgrunn fungerer som det han kaller *referanser* i bomiljøet. Gjennom sitt arbeid ved et flyktningekontor hadde denne informanten en god del erfaring med utviklingen av relasjoner mellom beboere av etnisk minoritetsbakgrunn og norsk bakgrunn. Han viste blant annet til et boligområde hvor det var mye klager fra de eldre beboerne av norsk bakgrunn på beboere av etnisk minoritetsbakgrunn, både voksne og barn. Ekstra ille ble det da flere familier av etnisk minoritetsbakgrunn flyttet inn på omtrent samme tid. En beboer av etnisk minoritetsbakgrunn klarte imidlertid å skaffe seg mye respekt i nabolaget. Han hadde blant annet tatt initiativ til å lage kebab til alle beboerne. Han hjalp de eldre damene med å bære poser og han fungerte som fadder for de nyinnflyttede i nabolaget. Styret endte opp med å ansette ham som miljøarbeider.²³ I denne forbindelse mente informanten at det var viktig for beboere av etnisk minoritetsbakgrunn å være observante på hvor de kan være med og berike: *”Vi er vant til å hilse, være høflige, hjelpe, utveksle mat... Vi må bruke dette.”*

I rapporten **To flyktningegruppers hverdag i en norsk kommune** (Krogh 1994) vises det til at flere flyktninger hadde gjort den erfaring at det å ta initiativ samt være utholdende er en nødvendighet for å lykkes i å etablere et norsk nettverk: *”Mens det for eksempel i Iran er vanlig at folk som flytter til et nytt sted blir ønsket velkommen av naboene og invitert inn, kan det her virke som om det er innflytternes ansvar å ta et slikt initiativ. Flere av flyktningene, både iranere og vietnamesere, har også gjort dette. De fortalte om hvordan de har invitert norske naboer inn eller tatt med seg hjemmebakte kaker, frukt og grønnsaker fra egen hage til naboen. Slike initiativ blir ofte møtt med bifall fra norske naboer”* (ibid: 13).

Disse eksemplene antyder at dersom beboere av etnisk minoritetsbakgrunn ønsker å bli inkludert, krever dette ekstra anstrengelser i form av initiativ og utholdenhet fra deres side. Den enkelte kan nok sitte igjen med en opplevelse av å måtte bevise sitt verd for å bli akseptert.

²³ I sin studie av vietnamesere i eksil, understreket Ackman betydningen av å arbeide nært med vietnamesiske kontaktpersoner. Om disse personene, som han velger å kalle referansepersoner, sier han følgende: *”Dette er personer som i egenskap av sin stilling, status, eller personlige kvalifikasjoner har en særlig grad av tillit og et godt utbygd nettverk innen informantgruppen, uavhengig av sosiale og politiske skillelinjer... Referansepersonen er i første rekke en ‘doråpner’, men kan også fungere som rådgiver eller kulturell ‘oversetter’. På denne måten blir referansepersonen en trygghetsfaktor og kan være med på å skape balanse i forholdet mellom informant og forsker”* (1887: 32-33).

8.3 Konfliktløsning: hvem og hvordan

Så langt har vi diskutert ulike veilederroller hvor det også ligger innebygget en mulighet for å løse konflikter. I den siste delen av dette kapitlet vil vi se nærmere på konkrete konflikter og ulike tilnæringsmåter for å få partene i tale. Den innledende diskusjonen om hvordan gjøre kommunikasjon felles, blir spesielt aktuell her. Avsnittet blir innledet med en kort diskusjon om hvem som er best egnet til å løse hvilke typer konflikter i bomiljøet.

8.3.1 Begrensninger ved borettslagsstyrenes rolle som konfliktløser

Borettslagsstyrene har gjerne en viktig rolle når det gjelder å løse konflikter i bomiljøene. Vi har tidligere vist til at styrene bruker mange forskjellige tilnæringsmåter, alt etter hvilke type saker det dreier seg om. Et viktig spørsmål i forbindelse med styrenes rolle i konfliktløsning, er om styret og dets representanter har tillit blant beboere. En styreleder sier det slik: *"Når du skriver et brev, da skriver du på vegne av styret og ikke på vegne av deg selv. Du må skille mellom det å være styrerepresentant og privatperson. Det kan være vanskelig å skrive under på ting. Men de som mottar brever, skiller ikke. I utgangspunktet er styret den store stygge ulven."*

En representant fra styret oppleves ikke som "den store, stygge ulven" bare fordi han/hun underskriver en klage, men kanskje også fordi representanten fornemmes som klagerens "forlengede arm". Det er sannsynlig at en slik opplevelse forsterkes når en styrerepresentant av norsk bakgrunn framlegger klager på vegne av norske beboere vedrørende livsformen til beboere av etnisk minoritetsbakgrunn. I følge en informant av etnisk minoritetsbakgrunn avhenger utfallet av tvister mellom beboere av ulik bakgrunn av om styreleder liker utlendinger eller ikke.

Mens en bomiljøvaktmester pekte på at han hadde sett tendenser blant noen husstyrer til å legge skylden for konflikter på beboere av innvandrerbakgrunn, hevdet informanten fra Konfliktrådet at det er vanskelig å unngå at enkelte i styret har forutinntatte meninger. Konsekvensene av dette kan imidlertid være uheldige i konfliktsammenheng: *"I noen konflikter kan ikke styrene gå inn og mekle. De kan ha forutinntatte meninger. Styrene må skoles i å få partene til å snakke sammen. Dette handler veldig mye om tillit. Har styret tillit hos partene? Husordensreglene er viktig for styrene. Noen ganger er det imidlertid viktig å se utover disse, se på det mellommenneskelige; noen ganger det viktig løfte det litt opp og ut. I enkelte konflikter, som for eksempel trappevask, kan kanskje noen i styret mekle. Men veldig ofte utvikler det seg; det dreier seg ikke bare om trappevask; det går utover dette."*

Selv om styret i utgangspunktet skal opptre upartisk, er det ikke alltid at den som mottar en klage opplever det slik. Det faktum at styret til syvende og sist er ansvarlig for at husordensregler overholdes, kan bidra til en opplevelse av at styret ikke kan se utover de samme reglene. Videre kan styret erfares som representant for klageren i klagesaker, noe som virker uheldig inn på den andre part og kan ha konsekvenser for sakens utfall. Vi har vist til tilfeller hvor (bomiljø)vaktmesteren har gått inn og virket som en mekler i konflikter. Ikke alle borettslag har en slik omfattende vaktmesterordning imidlertid. Det kan være situasjoner

hvor både styret og de involverte parter i en konflikt er best tjent med at veileder/konfliktmekler kommer utenfra:

8.3.2 Noen viktige prinsipper når konflikter skal løses

I tillegg til å diskutere forslag til, ønsker om og erfaringer med ulike typer veiledere og rådgivere i borettslaget, har vi også vært inne på enkelte konkrete innfallsvinkler når det gjelder mekling i konflikter. Minoritetsbeboere viste til ordninger med fredsdommere som de kjente til fra Pakistan. Det å kunne lytte, samt å utvise rettferdighet, ble pekt på som nødvendige kvaliteter der for å oppnå respekt og oppnå en posisjon som klok mann. I kapittelet om miljøvaktmestre pekte informantene på betydningen av å lytte til partene i en konflikt før saken legges fram. Også her ble det vist til betydningen av å utvise rettferdighet, noe som kan være spesielt aktuelt der maktforholdet mellom partene synes skjevt. I dette avsnittet har vi innhentet ytterligere informasjon om hvilke faktorer som må tas med i betraktning når en skal gå inn og mekle i en konfliktsituasjon. En representant fra Konfliktrådet, samt deltakerne i arbeidsgruppa ved Barnestasjonen har vært våre kilder her.

Informanten fra Konfliktrådet pekte på noen viktige betingelser for at en mekler skal kunne støtte de involverte parter i en konflikt på best mulig måte: *"Det er veldig personavhengig, det å kunne gå ut og være mekler; en mekler er ikke nøytral, men det er veldig viktig å være upartisk. Partene samtykker til mekling fordi meklerne er upartiske... Det er viktig å ha to meklere. Det er godt for meklerne å kunne utfylle hverandre. Det å bruke kvinne og mann er også viktig. Også er det bra om meklerne har ulik alder fordi det ofte kan dreie seg om generasjonskonflikter. Det er viktig å bli oppfattet som troverdig. Siden egnethet er viktig bruker konfliktrådsledere tid til å plukke ut meklere til hver enkelt sak."*

I følge den samme informanten er troverdighet og egnethet nødvendige egenskaper i en meklingssituasjon. Betydningen av personlige egenskaper hos den person som virker som formidler både i konfliktsaker og generelt i et bomiljø har vi allerede nevnt i den første delen av dette kapittelet. (Se spesielt "Hvordan gjøre kommunikasjon felles", "Ressursbanken", og "Miljøvaktmester hadde vært drømmen".) Nevnes skal bare Hotvedts observasjoner om nødvendigheten av psykologisk innsikt hos en mekler i tillegg til erfaring og kompetanse (1997). De involverte parters oppfatninger av meklernes troverdighet kan også relateres til sistnevntes kjønn, alder og etniske bakgrunn. I saker, spesielt der hvor en av partene opplever avmakt, kan det være viktig å oppleve at en kan identifisere seg helt eller delvis med i alle fall en av meklerne.

I denne forbindelse viste informanten fra Konfliktrådet til et eksempel hvor partene i konflikten var av forskjellig minoritetsbakgrunn. En kvinne av norsk bakgrunn og en mann av en annen etnisk minoritetsbakgrunn enn de involverte partene ble satt på saken. Meklerne brukte tid med hver av partene og fikk mange opplysninger, blant annet om religion. Partene var henholdsvis kristen og muslim og det var meklerne også. Partene fikk anledning til å prate mye sammen, og gjennom dette ble det klart at de hadde gått rundt og trodd en masse ting om hverandre. Sammen kom de fram til en avtale for framtidig samhandling: *"Såkalte sannheter kan utvikles ved å gjeninnføre dialogen, det vil si at partene setter seg ned og snakker med hverandre, lytter og formidler synspunkter selv, deler opplevelser med hverandre. Det leses aldri opp fra dokumenter; det er partene selv som må sette ord på konflikten. Meklerne*

snakker med begge parter individuelt for alle setter seg ned til meklingsbordet. Det er viktig å få partene til å snakke løsninger."

Deltakerne i arbeidsgruppa i konfliktløsning²⁴ hadde også erfaring med at mekling gir bedre resultater dersom partene i konflikten også er med på å løse dem. Med bedre resultater tenkes her på at de det gjelder er fornøyde med de løsningene som foreslås og at de klarer å følge dem opp. En måte å involvere på er gjennom å fortelle historier: *"De som er med i konflikten skal tenke på historiene hver for seg, på hva de betyr. Ut fra dette skal de forsøke å komme med forslag til løsninger. Etter noen dager møtes partene igjen for å fortelle hva de har kommet fram til. Og selv om du ikke forteller historier, så er det viktig å gi partene tid til å tenke over saken før de får konkrete råd. På denne måten styrker du partene i å finne fram til mulige løsninger selv slik at de ikke blir for avhengige av mekleren."*

Det å gi partene i en konflikt tid til selv å komme opp med løsninger er viktig i følge disse informantene. De pekte også på at det var viktig at metodene som en mekler bruker ikke oppleves som truende. Når noen skal mekle eller forsøke å få folk til å endre atferd, mente de at det var viktig å bygge på noe de involverte partene kjenner til og er fortrolige med: *"For muslimer kan dette for eksempel gjøres ved å henvise til Koranen. Du blir en bedre muslim hvis du gjør sånn som det står i teksten. I Koranen står det blant annet at Gud liker best den som hilser først. Når du møter dine naboer kan dette forstås slik at du blir en bedre muslim om du hilser på dem først, selv om de ikke hilser tilbake til deg."*

Når det gjelder skjevheter i maktforholdet mellom de to partene, peker informanten fra Konfliktrådet på betydningen av å bevisst forsøke å styrke "den svake part": *Det er for eksempel viktig å se på hvem du gir ordet til først; det er viktig å ta pauser, å puste ut, å snakke med begge. Den ene parten må ikke bli sittende og føle seg mindre. Vi går inn for å få med oss partene i å plukke fra hverandre konflikten, komme med oppsummeringer, stille klargjørende spørsmål. Det går an å si mye om respekt i en meklersituasjon. Hvis den ene parten er forferdelig til å prate, trekker vi opp noen regler. Vi får partene til å si at dette er vi enige om og kommer tilbake til denne avtalen i løpet av prosessen. Dette er en måte å gå inn og bryte styrkeforholdet. Og så det at partene ikke kaller hverandre ting. Det har noe å gjøre med vanlig folkeskikk."*

Deltakerne i arbeidsgruppa mente at for å komme fram til gode løsninger er det en fordel om partene i konflikten føler seg likeverdige og på samme lag. Her viste de til hvordan mekler kan gå foran med et godt eksempel: *"I konflikter mellom menn og kvinner, mellom barn og voksne, mellom innvandrere og mellom innvandrere og nordmenn, er det viktig at alle føler seg likeverdige. I muslimske miljø kan du henvise til Koranen. Når det for eksempel gjelder forholdet mellom menn og kvinner, så står det der at kvinner og menn er likeverdige. Mekleren kan også vise at han eller hun praktiserer slik likverdighet. Med henvisning til Koranen lager for eksempel 'den kloke mannen' i Pakistan middag til familien en dag i uka."*

Prinsipper oppsummert

Mekleres kjønn, alder og etniske bakgrunn kan ha betydning når de skal plukkes ut for saker som kommer inn til Konfliktrådet. Disse bakgrunnsfaktorene kan for eksempel virke støttende for parter i generasjonskonflikter, i konflikter hvor den ene eller begge partene er av etnisk

²⁴ Deltakerne her var kvinner av etnisk minoritetsbakgrunn ved en barnestasjon i Oslo. Se kapittel 3.

minoritetsbakgrunn og/eller i konflikter preget av avmaktfølelse. I tillegg kan nevnes nødvendigheten av en viss psykologisk innsikt hos den som skal gå inn og mekle i en sak. Informantene av etnisk minoritetsbakgrunn understreker også at de metodene som en mekler bruker ikke må virke truende. I denne forbindelse trakk de fram at det i en konfliktsituasjon kan være en fordel å bygge videre på noe (normer, verdier) som de involverte partene er fortrolig med.

Både informanten fra Konfliktrådet og informantene fra arbeidsgruppa i konfliktløsning presiserte at partene i en konflikt må snakke og finne fram til løsninger som passer for dem. I denne sammenheng trakk de sistnevnte informantene fram bruk av historier og fortellinger som en måte å involvere partene på og trekke dem med i utviklingen av løsninger. Videre ble det framhevet at det var viktig å gi partene tid når de skulle komme fram til en løsning.

Informanten fra Konfliktrådet hadde flere tips når det gjaldt konflikter hvor det er skjevheter i maktforholdet mellom de to partene. Informantene fra arbeidsgruppa i konfliktløsning framhevet betydningen av likeverdighet mellom partene. Interessant er deres forslag om at meklere kan gå foran med et godt eksempel og gjennom sitt dagligliv vise at hun eller han praktiserer likeverd. Dersom en mekler kommer utenfra for å mekle i en konflikt i et boligområde, er det kanskje ikke så lett å få øye på en slik praksis for de involverte parter. Uansett berører dette konsekvensen av handlinger versus ord.

8.3.3 Strukturerte dialoger

Konfliktrådet er opptatt av å få med seg alle involverte parter i konfliktløsningsprosessen. For å oppnå dette blir det pekt på betydningen av at meklere innehar visse egenskaper eller kvaliteter. I tillegg blir meklere trent i forskjellige kommunikasjonsteknikker som skal sikre at alle blir hørt.

Det å gi de involverte parter i en sak en anledning til å legge fram sine synspunkter er også hensikten med strukturerte dialoger. Det handler om tidsbegrensede medvirkningsprosesser som benyttes av Byggforsk i planleggings- og evalueringsoppdrag eller i konfliktsituasjoner som berører store deler av et bomiljø.²⁵ Og selv om ikke planleggings- og evalueringsoppdrag settes i gang på grunn av konflikter, kan disse handlingene avdekke så vel uløste som latente konflikter.

Også i denne type medvirkningsprosess er det behov for en formidler. Igjen blir det pekt på betydningen av at vedkommende er upartisk, det vil si at hun eller han ikke har egen interesse av utfallet i en sak. Andre faktorer som nevnes i denne forbindelse er at formidler nyter tillit hos partene i saken, noe som kan utvikles gjennom erfaring fra og kunnskap om det aktuelle temaet og, ikke minst, ved å vise respekt for de involverte partene.

En viktig side ved strukturerte dialoger er at en benytter seg av metoder som slipper fram kritiske synspunkter og som gjør det lettere for de som vanligvis ikke deltar å bidra. Slike innfallsvinkler kan omfatte ulike typer møter som barnemøter hvor barna får fortelle hvordan

²⁵ Dette underkapittelet bygger på et notat om strukturerte dialoger skrevet av statsviter Susanne Søholt ved Byggforsk.

de opplever sin situasjon, uformelle beboermøter som holdes hjemme hos folk og større møter som omfatter flere borettslag og hvor beboere fra forskjellige borettslag blir plassert sammen. Hensikten med de ulike type møtene kan være å få en oversikt over den enkeltes og/eller gruppers problemforståelse for å framheve hva det enighet og uenighet om. Neste trinn er å oppmuntre til mer helhetlig tenkning der det finnes felles interesser. Her inngår "forhandlinger" som likner den prosessen som er beskrevet i kapittel 2.4.2. Det blir også lagt vekt på å synliggjøre synspunkter til grupper med liten innflytelsesmulighet (som barn). Søholt viser til et eksempel hvor det å involvere barna samt de konkrete løsningene som en kom fram til i fellesskap, bidro til å redusere konfliktnivået mellom barna og de eldre/voksne (1998: 8).

8.3.4 Dialog gjennom konfrontasjon

Både den tradisjonelle konfliktmeklingen og strukturerte dialoger legger vekt på at diskusjonen mellom partene skal følge visse regler, det vil si at partene snakker vekselvis hvor den ene forteller sin versjon av en historie uten å bli avbrutt av den andre parten. Dette betegnes som lineær samhandling av Mindell (1995). Slik som han ser det, er denne samhandlingsmåten spesielt representativ for det tradisjonelle kommunikasjonsparadigmet. Her legges hovedvekten på å omforme konflikter til harmoni og partene oppfattes å inneha tydelige posisjoner (1995: 202). Det nye paradigmet, igjen i følge Mindell, tar utgangspunkt i en aksept av spenning og kaos. Innenfor dette paradigmet har også ikke-lineær kommunikasjon sin plass: En dialog som går i sirkler heller enn å følge en rett linje (1995: 203). Fordelen ved denne type kommunikasjon er at den gir rom for andre samhandlingsstiler enn den "eurosentriske". Videre sier Mindell: *"People can express themselves simultaneously without being frustrated by a one-to-one linear agenda. Non-linearity enables people who have been merely cordial to know each other emotionally. Emotional exchange can be preventative medicine against further violence"* (1995: 202-3).

En ikke-lineær kommunikasjonsstil synes å være mer akseptabel ved konfrontasjoner. En av våre informanter blir ofte benyttet som veileder og kunne blant annet fortelle om et tilfelle hvor konfrontasjon syntes å fungere. I følge styret i det aktuelle borettslaget hadde det *"hopet seg opp problemer av særkarakter"*. Det var ingen kontakt mellom styret og minoritetsbeboere. Styret kunne fortelle at: *"De ser ikke på oss, de snakker ikke med oss"* og mente derfor at minoritetsbeboerne i borettslaget var rasister. Dette gjaldt særlig minoritetskvinnene. Videre var minoritetsbarns leketider og det at de lekte for seg selv noe styret ikke kunne akseptere. Styret gjorde også antakelser om at minoritetsbarna gjorde fra seg i oppgangene og heisen. Og endelig var styret opptatt av at minoritetsbeboerne ikke deltok på generalforsamlinger og møter.

Informanten bestemte seg for å plukke ut en blokk i borettslaget. Han avtale møtedato med styret og sendte ut skriftlig informasjon om møtet, først på norsk og deretter på samtlige språk representert i borettslaget. Mens det første brevet som gikk ut, bare nevnte at det var mye frustrasjon i borettslaget og at beboerne sammen måtte finne ut av dette før det ble kommunikasjonsbrudd, tok det neste brevet opp spesielle problemstillinger. Her ble det referert til det kollektive ansvaret for boligområdet. I følge informanten var brevet både irettesettende, informativt og motiverende. Endelig henvendte han seg til alle beboerne personlig og oppfordret dem til å komme på møtet. Ofte ble dette lange besøk. Spesielt brukte

han lang tid hos minoritetsbeboere som hadde mye å berette om hvordan de opplevde bomiljøet. Resultatet var nitti prosent deltakelse på selve møtet.

Møtet startet han mykt for så å provosere begge parter: *"Dere er rasister!"* Han fortalte hva han hadde sett og hørt, både fra styret og da han gikk rundt for å invitere beboerne til møtet. Etter hans innledning var ordet fritt, og i følge ham selv kom etter hvert alt ut. Noen ønsket å slåss, men der ble de stoppet: *"Etter hvert ble folk slitne av å krangle. Da annonserte vi pause med kaffe, kaker og musikk i en halv time. Først fikk folk lov til å sitte som de ville, deretter plasserte vi dem. Tausheten var brutt, alle forsto hva problemet var. Jeg var veileder i bakgrunnen. Fortalte dem at det måtte bli endring på alle punktene, men at de selv måtte bestemme hvordan."*

Informanten fortalte at folk etter dette møtet ble naboer *"i ordets rette forstand. Det gikk opp for folk at naboer var mennesker. Styret forsto etter hvert at når du ikke snakker norsk, så må du gjemme deg. I stedet for å stemple kvinnene som rasister, tenkte de: Vi må hjelpe dem. Nordmennene skjønnte også at det er et praktisk problem når unger går i moskè og ikke er ferdig før klokka sju med dagen sin."* Ingen av deltakerne på møtet ville medgi at egne barn gjorde fra seg i oppgangene: *"Jeg understreket at alle beboerne var medskyldige."*

Denne informanten brukte mange forskjellige innfallsvinkler for å få beboernes oppmerksomhet. Det at han selv er av etnisk minoritetsbakgrunn kan ha hatt betydning for å styrke interessen for møtet samt tillit til muligheten for å bli hørt hos minoritetsbeboere. I denne forbindelse var nok også den personlige kontakten før møtet av betydning, i det den viste interesse for og ivaretagelse av den enkelte beboer. På selve møtet ble både en ikke-lineær og en lineær kommunikasjonsstil praktisert. Mindell hevder at alle grupper trenger begge kommunikasjonsstiler og at en forståelse for begge stilene åpner opp for å kunne virke i intense situasjoner.

Til en viss grad kan framgangsmåten beskrevet gjennom dette spesielle eksemplet sammenliknes med nettverksbehandling som terapeutisk metode. Hotvedt betegner denne "behandlingsformen" som en bestrebelse på å nedtone ekspertenes rolle og heller stimulere "det naturlige nettverket" rundt en person som befinner seg i en vanskelig situasjon (1997: 130). Dette gjøres blant annet ved "polarisering" hvor forskjellene mellom deltakerne i en persons "nettverksgruppe" blir framhevet. En slik prosess setter gjerne i sving deltakernes følelser og engasjement, noe som i sin tur ofte resulterer i diskusjoner om løsninger. Eksemplet i dette kapitlet handlet ikke om en spesiell persons problemer, men heller om kommunikasjonssvikt mellom grupper. Likevel har "polariserings- og engasjementsfasen" i nettverksmetoden mye til felles med handlingsforløpet i dette konfrontasjonsmøtet.

Formidleren for en slik prosess har ofte en krevende rolle, i det hun eller han skal kunne fristille seg fra en ofte intens og krevende samhandling. Med henblikk på nettverksmetoden innbefatter denne en viktig målsetting om at initiativet og forslag til hva den enkelte kan gjøre for å avhjelpe et problem må komme fra deltakerne selv og ikke fra formidleren. Dette var også noe som ble understreket av informanten i forbindelse med konfrontasjonsmøtet. Han var en veileder i bakgrunnen: *"Ut fra det beboerne diskuterte sjøl kom de fram med en konklusjon. Jeg fortalte dem at jeg går inn i sakskomplekset uten å gi svar. Noen andre må gi svar på dette, ikke jeg... Jeg sier ingenting."*

Under avsnittene om prinsipper i konfliktløsningen og strukturerte dialoger ble betydningen av partenes medvirkning i løsningsprosessen framhevet. Så også her. I tillegg kan det synes som om konfrontasjonen framkaller følelser og engasjement som i sin tur forserer en løsningsprosess. Noen av informantene pekte også på at konfrontasjon var en måte å få fram det spesifikke i en konflikt så raskt som mulig: *"Da unngår du at den ene parten får et overtak i forhold til å framstille saken i sitt bilde. Det gir deg mulighet til å komme fram til hva konflikten egentlig dreier seg om, til å skjære bort alt det som ikke vedkommer saken. På denne måten kan en konfrontasjon bidra til at partene blir enige om hva de er uenige om og hva de ønsker å få løst."*

8.3.5 Dialog i spenningsfeltet

Kapittel 2 viste en figur av det todimensjonale kreativitetsrom hvor hensynet til selv utgjør den vertikale akse og hensynet til andre den horisontale akse (Hotvedt 1997). I denne forbindelsen nevnes spenningsfeltet mellom hensynet til seg selv og hensynet til andre. Dialogen oppstår i dette spenningsfeltet når partene både klarer å hevde egen sak og samtidig lytte til hverandre. Kreativ problemløsning finner sted i dette feltet.

En av informantene i denne studien brukte begrepet "spenningsfelt" på en noe annen måte. Han så at islam og kristendom utgjør et spenningsfelt i det norske samfunn: *"Så lenge vi har dette spenningsfeltet liggende, når ledere går med spenning i magen, så er det ikke enkelt å drive dialog på grasrotplanet."* Informanten bestemte seg for å invitere prester fra de to miljøene til en julelunsj. Han fortalte om mye motstand mot denne ideen da han først lanserte den, men ved å vise utholdenhet, var den første julelunsjen et faktum: *"Lunsjen fant sted midt på dagen. Femten til seksten prester pluss biskopen kom. I tillegg kom noen imamer. Vi fikk tak i et flott håndknyttet teppe fra Pakistan som forestilte korsfestelsen. Dette hadde vi bestilt spesielt. Det var julegave til biskopen. Vi serverte muslimsk mat."*

Begrepet "spenningsfelt" kan favne flere forestillinger, men bunner kanskje likevel i det samme. Det todimensjonale kreativitetsrommet viser hvilke muligheter som finnes for dialog når to parter tar hensyn både til seg selv og andre. Eksemplet med å møtes i spenningsfeltet viser til at det er godt mulig å samhandle på tross av tilsynelatende store motsetninger. I denne forbindelse vil vi trekke fram konfliktmeklerne Roger Fisher og William Urys (1983) skille mellom posisjoner og interesser i konflikter. For dem omfatter interesser ønsker og forhold som ligger en dypt på sinnet. De påpeker at det som oftest ligger mange flere sammenfallende enn motstridende interesser bak motsatte posisjoner. De grunnleggende menneskelige behovene (omtalt i kapittel 2) utgjør de sterkeste interessene. En sammenkomst som gir folk en følelse av å bli verdsatt og forstått gir et ansikt til det allmenmenneskelige bak maskene eller posisjonene.

9 Kommunikasjonsfremmende tiltak oppsummert

I dette kapittelet oppsummerer vi informantenes forslag til innfallsvinkler som kan bedre kommunikasjonen mellom beboere og mellom styret og beboere. Grovt består kapittelet av tre deler. Den første delen diskuterer monolog- og dialogbegrepet samt nødvendige betingelser for å skape et fellesskap gjennom kommunikasjon. Del to omfatter informantenes forslag til og erfaringer med veiledere eller formidlere i boligområdene. Del tre tar for seg mulige innfallsvinkler i konkrete konfliktsituasjoner.

9.1 Monologens forskjellige sider

Monologen sammenliknes med strategisk handling i denne rapporten, det vil si, kommunikasjon som overføring av informasjon fra en person til en annen hvor målet er at mottaker skal få det samme budskapet inn i sitt hode som det sender har. Vi har påpekt at husordensregler i mange borettslag har en monologform. Monologen kan i en del tilfeller være et middel til å forebygge konflikt. Enkelte av informantene i denne studien pekte også på at husordensreglene sikret likebehandling.

Monologen har imidlertid mange ulemper. Klager, der en av partene blir irrettesatt av en tredje instans, kan oppleves som en monolog hvor bare en av partene blir hørt. Resultatet kan være tilbaketrekking eller ignorering. Videre har vi nevnt at regler kan bli for rigide og til hinder for problemløsning. Regler alene fører heller ikke til kommunikasjon.

9.1.1 Kommunikasjon som bidrar til å skape et fellesskap

Skriftlig informasjon og regler kan imidlertid også fungere som en innfallsport til muntlig samhandling. En av informantene pekte på at skriftlig informasjon alltid må følges opp med muntlig kommunikasjon. Informantene trakk fram følgende betingelser for at kommunikasjon skal kunne bidra til å skape et fellesskap:

- Åpenhet (også i forhold til tid)
- Interesse
- Undring
- Respekt
- Generelt positive holdninger til beboere og omgivelser.

Disse betingelsene skaper et viktig grunnlag for dialogen, selv om de ikke garanterer den. I dette kapittelet er dialogen blitt sammenliknet med sosial handling hvor de involverte partene legger fram alle relevante premisser for saken. Grunnlaget for partenes samhandling er ønsket om å forstå og bli forstått.

9.2 Veiledere og formidlere

Vi har tidligere skilt mellom realistiske og urealistiske konflikter (se kapittel 6). Urealistiske konflikter som bunner i uvitenhet, fordommer og fiendtlighet kan blant annet motarbeides gjennom veiledning til styrer og beboere.

9.2.1 Kommunenes og boligbyggelagens rolle

Flere av borettslagene i denne studien etterlyste kommunen som en mer aktiv diskusjonspartner, både mer generelt når det gjelder beboere med ulike livssituasjoner og mer spesielt i krisesituasjoner. Et behov hos borettslagene for kursing i kommunikasjon har også blitt påpekt av noen av informantene. Dette er kurs som kan utvikles og tilbys av boligbyggelagene.

9.2.2 Miljøvaktmestre

Miljøvaktmester var noe flere borettslag ønsket seg. Enkelte andre hadde vaktmestre som hadde inkludert miljøarbeideroppgaver i sitt daglige virke. Basert på informantenes uttalelser har vi vurdert en miljøvaktmesters oppgaver til ideelt å omfatte

- omsorg for beboere
- formidling av kontakt mellom beboere
- videreføring av beboeres opplevelser og ønsker til styrer
- mekling i konfliktsaker og, når nødvendig
- talsperson

Det er med andre ord en allsidig stilling som krever bestemte personlige egenskaper.

9.2.3 Eldreråd

På bakgrunn av positive erfaringer fra England samt et forsøk i eget borettslag, foreslo noen informanter at det opprettes eldreråd i borettslagene. Disse skulle bestå av eldre mennesker av ulik etnisk bakgrunn som blir sett opp til og respektert innenfor "sine grupper". Rådet skal ta opp aktuelle saker og så henvende seg til de involverte partene. Enkelte informanter viste til tradisjoner i Pakistan med rådgivere som oppnådde respekt gjennom å lytte til folk og utvise klokskap og rettferdighet i løsningen av tvister. Vi har hevdet at dersom et slikt råd skulle opprettes, bør det også omfatte beboere av norsk bakgrunn da konflikter og uenigheter som oppstår i borettslagene i høyeste grad også omfatter disse beboerne. Videre har vi argumentert for et mer generelt råd som ikke nødvendigvis utelukkende består av eldre. Deltakerne må imidlertid ha erfaring og innsikt i forskjellige typer virkeligheter.

9.2.4 Flerkulturelle veiledere

I litteraturen finnes det flere henvisninger til de mulighetene som ligger i en minoritetsposisjon med henblikk på et bredt kulturelt repertoar. Prosjektleder ved "Ressursbanken" peker på at for å kunne jobbe som en situasjonstolk som skal bidra til økt

forståelse mellom folk, trenger en erfaringer med og innsikt i forskjellige typer virkeligheter. En minoritetsbakgrunn kan være et godt utgangspunkt for å se ting i perspektiv. En brobyggerrolle ligger nært knyttet opp til et slikt utvidet perspektiv. I denne rapporten som tar for seg kommunikasjon mellom beboere av ulik bakgrunn, har vi blant annet satt søkelyset på viktigheten av "døråpnere" og brobyggere i bomiljøene. Men for at slike roller skal kunne realiseres, må også forholdene legges til rette. I bomiljøer kan dette gjøres gjennom prosjektetablering, gjennom bevisst fokus på inkludering og/eller gjennom minoritetsbeboeres initiativ.

9.3 Noen viktige ledetråder når konflikter skal løses

I kapittel 2 viste vi til at kreativ problemløsning skjer i spenningsfeltet mellom hensynet til en selv og hensynet til andre. Dette er en løsningsorientering som ofte krever bistand utenfra. I selve konfliktløsningsprosessen har vi pekt på følgende viktige prinsipper som omfatter kvaliteter ved mekler og metoder som blir brukt:

- Meklers troverdighet – inkluderer faktorer som kjønn, alder og etnisk bakgrunn og er ofte saksavhengig
- Meklers generelle egnethet
 - Evne til å lytte
 - Evne til å vise rettferdighet
 - Evne til å praktisere etter likeverdprinsippet
- Metoder brukt:
 - Bygge videre på noe partene er fortrolig med
 - Bruk av fortellinger for å involvere partene og oppmuntre til løsninger
 - Gi partene tid til å komme opp med løsninger

9.3.1 Strukturerte dialoger

Det å forsikre seg om at alle parter blir hørt er viktig i en konfliktløsningsprosess. Strukturerte dialoger fokuserer nettopp på at samtlige involverte parter skal få lov til å legge fram sine synspunkter i en sak. Dette gjøres blant annet gjennom ulike type møter. Eksempler er:

- Møter rettet mot grupper som tradisjonelt ikke blir hørt, som barn.
- Uformelle møter ofte holdt hjemme hos folk, hvor terskelen for å uttale seg om en sak er lav.
- Større møter hvor beboere i et borettslag får møte andre borettslag fra samme område og bli kjent med deres anliggender.

Møtene legger vekt på å få en oversikt over forskjellige gruppers problemforståelse, få fram enigheter og uenigheter og gå videre på saker hvor det finnes felles interesser.

9.3.2 Dialog gjennom konfrontasjon

Mindell (1995) hevder at et nytt kommunikasjonsparadigme tar utgangspunkt i spenninger og kaos. Her er det rom for en dialog som går i sirkler heller enn å følge rette linjer. En slik ikke-lineær kommunikasjonsstil finner sted under konfrontasjoner. Fordeler ved konfrontasjonen inkluderer blant annet det potensiale for løsning som ligger i de følelser og det engasjement

som settes i sving. Konfrontasjonen gir også rom for at partene blir kjent med hverandre følelsesmessig. Vi har vist til et eksempel på konfrontasjon som omfattet grundig forarbeide, myk oppstart på selve møtet, deretter provokasjon som utløste krangel, pause hvor folk sitter hvor de vil og til slutt gruppearbeid med endringsformål.

- Dialog kan skapes nettopp i et spenningsfelt hvor motsetningene virker store. Dette er mulig når det partene har felles, heller enn tilsynelatende forskjeller, vektlegges. I denne forbindelse blir evnen til å kunne se og erkjenne allmennmenneskelige behov og ønsker avgjørende.

Litteraturliste

- Akman, Haci (1995): *Landflyktighet. En etnologisk undersøkelse av vietnamesiske flyktninger i eksil*. Forlaget Migrasjonslitteratur, Bergen
- Amundsen, Kristin H. (1999): *Godt bomiljø for alle! En rapport om naboer fra alle kanter*. NBBL
- Aubert, Vilhelm (1979): *Sosiologi 1. Sosialt samspill*. Universitetsforlaget, Oslo
- Bolton, Robert (1979): *People Skills*. Simon & Schuster, Inc. New York, N.Y.
- Breivik, Jan Kåre (1997): *Å leve i eksil. Identitetsproblemer og moralske dilemmaer i norsk eksil*. Forlaget Migrasjonslitteratur, Bergen
- Christensen, Olav (1997): "Diskriminering og rasisme", i Eriksen, Thomas Hylland (red.): *Flerkulturell forståelse*. Tano Aschehoug, Oslo
- Eide, Petter: *Omstilling og utvikling i boligsamvirket*. NBBL
- Eriksen, Thomas Hylland (1993): *Typisk norsk. Essays om kulturen i Norge*. C. Huitfeldt Forlag A.S., Oslo
- Eriksen, Thomas Hylland (1996): "Minoritetsdebattens fronter". Kronikk i *Dagbladet*, 22.10.
- Eriksen, Thomas Hylland (1997): "Tilhørighet og integrasjon i komplekse samfunn", i Eriksen, Thomas Hylland (red.): *Flerkulturell forståelse*. Tano Aschehoug, Oslo
- Eriksen, Thomas Hylland (1997): "Kultur, kommunikasjon og makt", i Eriksen, Thomas Hylland (red.): *Flerkulturell forståelse*. Tano Aschehoug, Oslo
- Fisher, Roger & Ury, William (1983): *Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In*. Penguin Books, New York, N.Y.
- Fitzgerald, Thomas K. (1993): *Metaphors of Identity: A Culture-Communication Dialogue*. State University of New York Press, Albany, N.Y.
- Galtung, Johan og Wirak, Anders Helge (1976): "Human needs, human rights and the theory of development." Paper, i serien World Indicators program;10. Oslo.
- Galtung, Johan (1996): *Peace by peaceful means*, Sage.
- Glomnes, Eli (1991): *Noen sier noe. Kommunikasjonsteori*. LNU/Cappelen, Oslo
- Gullestad, Marianne (1989): *Kultur og hverdagsliv*. Universitetsforlaget, Oslo
- Hall, Edward T. (1973): *The Silent Language*. Anchor Books, New York

- Hilgard, Ernest R., Atkinson, Richard C. & Atkinson, Rita L. (1971): *Introduction to Psychology*. Harcourt Brace Jovanovich, Inc., New York, N.Y.
- Hotvedt, Terje (1997): *Konflikt og konflikthåndtering i arbeidslivet*. Ad Notam Gyldendal, Oslo
- Huitfeldt, May Thorseth (1993): "Mikro/makro-relasjonen ved sosial integrasjon". Paper presentert ved *Det 9. Nordiske Migrasjonsforskerseminar*, Esbjerg
- Krogh, Hilde (1994): "Når vi kommer til et nytt land, prøver vi å gripe håpet.": *To flyktningegruppers hverdag i en norsk kommune*. Prosjektrapport 156, Byggforsk
- Kraybill, Ron (1996): "The Illusion of Neutrality", i *Responding to Community Conflict*, Centre for Conflict Resolution, Cape Town, South Africa
- Kumar, Loveleen (1997): *Mulighetens barn. Å vokse opp med to kulturer*. J.W. Cappelens forlag, Oslo
- Larsen, Guri (1992): *Brødre. Æreskamp og hjemløshet blant innvandringens ungdom*. Pax forlag, Oslo
- Levin, Jack & Levin, William C. (1980): *Ageism: Prejudice and Discrimination Against the Elderly*. Wadsworth Publishing Company, Belmont, California
- Lien, Inger Lise (1993): "Når gjestene kritiserer verten", kronikk i *Aftenposten*, 13.08.
- Lederach, John Paul (1997): *Building Peace. Sustainable Reconciliation in Divided Societies*. United States Institute of Peace Press, Washington, D.C.
- Max-Neef, Manfred, m.fl. (1989): "Human Scale Development: An Option for the Future", i *Development Dialogue*, 1.
- Mindell, Arnold (1995): *Sitting in the Fire: Large group transformation using conflict and diversity*. Lao Tse Press, Portland, Or.
- Morgan, Gareth (1986): *Images of Organization*. Sage Publications, Beverly Hills, Ca.
- Murphy, Jim (1996): *Konflikter på arbeidsplassen*. TI-forlaget, Oslo
- Rattansi, Ali (1994): "'Western' Racisms, Ethnicities, and Identities in a 'Postmodern' Frame", i Rattansi, Ali & Westwood, Sallie (red.): *Racism, Modernity, and Identity*. Polity Press, London
- Schierup, Carl-Ulrik (1993): *På kulturens slagmark. Mindretal og storretal taler om Danmark*. Sydjysk Universitetsforlag, Esbjerg
- Sipe, Nancy (1998): "Vi kaller dem innvandrere...", i *Materialisten*, 1.

St meld nr 17 (1996-97): *Om innvandring og det flerkulturelle Norge*. Kommunal- og arbeidsdepartementet

Søholt, Susanne (1994): *Innvandrerens deltakelse i bomiljø*. Prosjektrapport 166, Byggforsk

Søholt, Susanne (1998): *Strukturerte dialoger*. Upublisert notat. Byggforsk

Turner, Jonathan H. (1978): *The Structure of Sociological Theory*. The Dorsey Press, Homewood, Ill.

Wikan, Unni (1995): *Mot en ny norsk underklasse: Innvandrere, kultur og integrasjon*. Gyldendal Norsk Forlag A/S. Oslo

Øian, Hogne (1993): "Det stolte norske vertskap", kronikk i *Dagbladet*, 07.09.

Vedlegg

GALTUNG OG WIRAK

Tabell 1

Grunnleggende behov, materielle og ikke-materielle

Verdier	Kategori	Behov og/eller rettigheter	Goder/tjenester
Sikkerhet	Overleving	<i>Individuelt</i> , mot ulykker, drap <i>Kollektivt</i> , mot angrep, krig	Sikkerhet
	Fysiologisk	<i>Input</i> : føde, luft, vann, søvn <i>Output</i> : bevegelse, avføring	Mat, vann
Velferd	Økologisk	<i>Klimatisk</i> : beskyttelse mot klimaet <i>Somatisk</i> : beskyttelse mot sykdom, helse	Klær, husly, medisiner
	Sosialt/kulturelt	<i>Kultur</i> : selv-utfoldelse, samtale, utdanning	Undervisning
Frihet	Mobilitet	Rett til å reise og motta besøk Rett til å motta inntrykk og gi uttrykk	(Transport) (Kommunikasjon)
	Politikk	Rett til bevissthetsdannelse Rett til politisk mobilisering Rett til konfrontasjon	(Møter, media) (Partier) (Valg)
	Rettsvesen	Rett til lovmessig rettergang	(Domstoler, osv.)
	Arbeid	Rett til arbeid	(Arbeidsplasser)
	Valg	Rett til å velge yrke Rett til å velge ektefelle Rett til å velge bosted	
Identitet	Forhold til seg selv (individuelle behov)	Behov for selvutfoldelse, praksis, kreativitet Behov for selvaktualisering, realisere muligheter i tid og rom Behov for velvære, lykke, glede Behov for en følelse av hensikt, mening med livet	Hobbier, fritid Fritid, ferier Ferier Religion, ideologi
	Forhold til andre (kollektive behov)	Behov for hengivenhet, kjærlighet, sex, livspartner, avkom Behov for «røtter», tilhørighet, støtte, tilknytting til likesinnede	Primærgrupper Sekundærgrupper
	Forhold til samfunnet (sosiale behov)	Behov for å være aktiv, å være subjekt, ikke passiv, objekt, klient Behov for å forstå egne livsbetingelser, for en gjennom-siktig sosial struktur Behov for utfordring, nye opplevelser – også intellektuelt og estetisk	
	Forhold til natur	Behov for et slags fellesskap med natur	

Table 1 Matrix of needs and satisfiers*

Needs according to existential categories Needs according to axiological categories	Being	Having	Doing	Interacting
Subsistence	1/ Physical health, mental health, equilibrium, sense of humour, adaptability	2/ Food, shelter, work	3/ Feed, procreate, rest, work	4/ Living environment, social setting
Protection	5/ Care, adaptability, autonomy, equilibrium, solidarity	6/ Insurance systems, savings, social security, health systems, rights, family, work	7/ Cooperate, prevent, plan, take care of, cure, help	8/ Living space, social environment, dwelling
Affection	9/ Self-esteem, solidarity, respect, tolerance, generosity, receptiveness, passion, determination, sensuality, sense of humour	10/ Friendships, family, partnerships, relationships with nature	11/ Make love, caress, express emotions, share, take care of, cultivate, appreciate	12/ Privacy, intimacy, home, spaces of togetherness
Understanding	13/ Critical conscience, receptiveness, curiosity, astonishment, discipline, intuition, rationality	14/ Literature, teachers, method, educational policies, communication policies	15/ Investigate, study, experiment, educate, analyse, meditate	16/ Settings of formative interaction, schools, universities, academies, groups, communities, family
Participation	17/ Adaptability, receptiveness, solidarity, willingness, determination, respect, passion, sense of humour	18/ Rights, responsibilities, duties, privileges, work	19/ Become affiliated, cooperate, propose, share, dissent, obey, interact, agree on, express opinions	20/ Settings of participative interaction, parties, associations, churches, communities, neighbourhoods, family
Idleness	21/ Curiosity, receptiveness, imagination, recklessness, sense of humour, tranquility, sensuality	22/ Games, spectacles, clubs, parties, peace of mind	23/ Day-dream, brood, dream, recall old times, give way to fantasies, remember, relax, have fun, play	24/ Privacy, intimacy, spaces of closeness, free time, surroundings, landscapes
Creation	25/ Passion, determination, intuition, imagination, boldness, rationality, autonomy, inventiveness, curiosity	26/ Abilities, skills, method, work	27/ Work, invent, build, design, compose, interpret	28/ Productive and feedback settings, workshops, cultural groups, audiences, spaces for expression, temporal freedom
Identity	29/ Sense of belonging, consistency, differentiation, self-esteem, assertiveness	30/ Symbols, language, religion, habits, customs, reference groups, sexuality, values, norms, historical memory, work	31/ Commit oneself, integrate oneself, confront, decide on, get to know oneself, recognize oneself, actualize oneself, grow	32/ Social rhythms, everyday settings, settings which one belongs to, maturation stages
Freedom	33/ Autonomy, self-esteem, determination, passion, assertiveness, open-mindedness, boldness, rebelliousness, tolerance	34/ Equal rights	35/ Dissent, choose, be different from, run risks, develop awareness, commit oneself, disobey	36/ Temporal/spatial plasticity

* The column of BEING registers *attributes*, personal or collective, that are expressed as nouns. The column of HAVING registers *institutions, norms, mechanisms, tools* (not in a material sense), *laws*, etc. that can be expressed in one or more words. The column of DOING registers *actions*, personal or collective, that can be expressed as verbs. The column of INTERACTING registers *locations and milieus* (as times and spaces). It stands for the Spanish ESTAR or the German BEFINDEN, in the sense of time and space. Since there is no corresponding word in English, INTERACTING was chosen 'à la fin de mieux'.

VEDLEGG 3

**Fra Byggforsk
til borettslagene som har deltatt i NBBLs spørreundersøkelse *Godt bomiljø for alle!***

Byggforsk er ansvarlig for et tre-årig utviklingsprogram (1997 - 2000) om flerkulturelle bomiljø. Programmet er støttet av Husbanken, Kommunal- og arbeidsdepartementet og Utlendingsdirektoratet. En av oppgavene handler om å utvikle et veiledningshefte i relevante konfliktløsningsmetoder for borettslag og andre bofellesskap. Veiledningshefte skal distribueres fritt til alle som er interessert. For å kunne lage et slikt veiledningshefte er vi avhengige av å få inn kunnskap fra borettslag som har opplevd konflikter og hvordan disse er forsøkt løst. Gjennom Husbanken har vi blitt oppfordret til å samarbeide med blant annet NBBLs prosjekt *Godt bomiljø for alle!*

Ditt borettslag var med i NBBLs undersøkelse. Vi henvender vi oss derfor til styret i borettslaget for å be om lov til å bruke de innkomne data fra spørreundersøkelsen. Med utgangspunkt i hva som er kommet fram, ønsker vi å gå nærmere inn på opplevelser av konflikter og løsningsmuligheter. Dette vil kreve mer inngående samtaler og vi vil på et senere tidspunkt ta kontakt med noen borettslag for nærmere studier. M.a.o. er vi interessert i to ting:

1. Borettslagets tillatelse til å bruke data fra NBBLs undersøkelse for å få en oversikt over konflikttyper.
2. Eventuelt kontakt med ditt borettslag for å utføre mer inngående samtaler med beboere og styremedlemmer.

Vi håper at ditt borettslag vil gi oss lov til å bruke data fra NBBLs undersøkelse. En oversikt over konflikttyper samt over beboeres kunnskap når det gjelder konflikter og konfliktløsning vil være avgjørende i vår utvikling av veiledningshefter om konfliktløsninger.

Hvis borettslaget synes det er i orden å delta i Byggforsks undersøkelse behøver styret ikke å svare på slippen nedenfor.

Prosjektleder på Byggforsk er Susanne Søholt, tlf 22 96 58 31

⌘-----

SVARFRIST: 5. DESEMBER 1997

Borettslagets navn:

Vennligst kryss av dersom borettslaget <u>ikke</u> ønsker å gi Byggforsk tilgang til data fra spørreundersøkelsen <i>Godt bomiljø for alle!</i> eller <u>ikke</u> ønsker å delta i Byggforsks oppfølgende studie.	
1. Borettslaget tillater ikke at Byggforsk får tilgang til data om vårt borettslag fra spørreundersøkelsen <i>Godt bomiljø for alle!</i>	
2. Borettslaget ønsker ikke å bli kontaktet av Byggforsk for ytterligere samtaler om konflikter og hvordan disse er håndtert av borettslaget	

Sendes til NBBL v/ Kristin Amundsen, Trondheimsvn. 84/86, 0501 Oslo.

A/L NORSKE BOLIGBYGGELAGS LANDSFORBUND
 SAMF/KA
 S.nr. 96/00386
 39
 21.04.97

VEDLEGG 4**Godt bomiljø for alle! - Spørreskjema til borettslag**

Borettslagets navn: _____

Adresse: _____

Kontaktperson: _____ tlf.: _____

Kontaktpersonens posisjon i styret: _____
 *******1. Borettslaget består av:**

- | | | |
|--|--------------------------|-------------------------|
| Eneboliger | <input type="checkbox"/> | antall bygninger: _____ |
| To- og/eller firemannsboliger | <input type="checkbox"/> | antall bygninger: _____ |
| Rekkehus | <input type="checkbox"/> | antall bygninger: _____ |
| Lavblokker (fire etasjer eller lavere) | <input type="checkbox"/> | antall bygninger: _____ |
| Høyblokker (fem etasjer eller flere) | <input type="checkbox"/> | antall bygninger: _____ |

2. Borettslagets felles utearealer består av:

- | | Gode | Mindre gode |
|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Grøntanlegg | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Parkeringsplass for egne biler | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Gjesteparkering | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Lekeplass | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ballplass | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Parselhage | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Spiseplass /grill | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sted for ro og hvile | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Annet: _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Er det konflikter forbundet med bruk av de ulike utearealene?

Ja Nei

Eventuell kommentar:

3. Har borettslaget noen felles oppholdsrom, for eksempel vaskerom, hobbyrom, eller lignende?

Ja Nei

Hvis ja, brukes rommene av alle beboere, eller bare noen få (de samme hver gang)?

Alle Noen få

Er det konflikter forbundet med bruk av rommene? I såfall hvilke?

4. Bygningene i borettslaget er:

- i meget god stand - (nybygg eller nylig hatt omfattende rehabilitering)
- i bra stand, - trenger ikke vedlikehold utenom det vanlige
- i alminnelig stand - behov for ekstra oppussing/vedlikehold vil komme om noen år
- i behov av enkelte snarlige utbedringer som vil medføre økning av fellesutgiftene
- i behov av omfattende utbedringer

5. Antall leiligheter i borettslaget totalt: _____

6. Gjennomsnittlig boligstørrelse (boareal): _____ m²

7. Gjennomsnittlig boligstørrelse (antall rom): _____

8. Antall boliger omsatt 1995: _____

9. Antall boliger omsatt 1996: _____

10. Gjennomsnittlig månedlige fellesutgifter pr. bolig i 1997: _____

11. Har borettslaget opparbeidet vedlikeholdsfond for fremtidige utbedringer?

Ja Nei

Kommentar:

12. Hvor mange boliger eies av juridiske personer? _____

13. Hva er borettslagets erfaringer med juridiske andeler?

14. Hvor mange boliger eies av innvandrere eller flyktninger? _____

15. Hvor mange juridiske andeler bebos av innvandrere eller flyktninger? _____

16. Hvor mange med innvandrerbakgrunn er med i borettslagets styre?

antall: _____ språktilhørighet: _____

Eventuell kommentar:

17. Hvor lenge har nåværende styreleder fungert?

- 0-2 år
 2-4 år
 4-6 år
 6 år eller flere

18. Hvor lenge har nåværende styremedlemmer fungert?

Antall personer i styret	Antall år i styret

18. Har borettslagets styre erfart problemer mellom innvandrere og nordmenn i borettslaget?

Nei Ja

Eventuelle problemer består i:

- språkproblemer - ønske om tolkehjelp
- hjelp til å løse problemer med trakassering
- renhold/trappevask
- utkastelse
- mangel på fysisk vedlikehold av boligen
- konflikt i forbindelse med kabel-tv, parabol
- søppelhåndtering
- barn som leker / bråker
- for "strenge" husordensregler - ikke nok "frihet"
- manglende deltakelse på dugnader
- manglende deltakelse i styrearbeid
- annet: _____

Eventuell kommentar:

19. Gjør borettslaget noe aktivt for å øke kontakten mellom beboere med ulik kulturbakgrunn?

Ja Nei Nei, men ønsker å sette i gang
Vi gjør / ønsker å gjøre:

20. Har borettslaget erfaringer med spesielle tverrkulturelle prosjekter / tiltak?

ja nei

Hvis ja, hva lags tiltak?

21. Ønsker borettslaget at *boligbyggelaget* skal engasjere seg / sette igang tiltak for eventuelt å bedre forholdene mellom "innvandrere" og "nordmenn" i bomiljøene?

ja nei vet ikke

Hvis ja, hva lags tiltak?

Eksempel:

- temamøter
- seminar
- kurs
- informasjonsmateriell
- tolketjeneste
- egen bomiljøkoordinator
- egen "konfliktmekler"
- annet: _____

22. Kjenner styret i borettslaget til *Bomiljøtjenesten*?

Ja Nei

Har vært/er i kontakt med den

23. Eventuelle kommentarer til selve spørreskjemaet eller til enkelte spørsmål:

*PS. Svarene behandles konfidensielt.
Takk for hjelpen!*

