

**"Konflikthåndtering",
et problematisk led i
det almene flygtningearbejde.**

Maj 1994.

Anvendt 2 Eksamensopgave i Anvendt Socialpsykologi.

Af Thomas Mackrill

Vejleder Morten Nissen.

"Organisations udvikling - Der skal foregå en løbende evaluering og organisationsudvikling, der skal have til formål at tilpasse organisationen til samfundsudviklingen og fremme en handlingsorienteret virksomhedskultur."

(citat fra Dansk Røde Kors Centerhåndbog (1-2-3-1) i afsnittet om formålet og målsætningen for Dansk Røde Kors' Asylarbejde.)

Disposition

1) Indledning.....	s. 1.
2) Teori og Metode.....	s. 2.
a) Metode.....	s. 3.
b) Forløbet.....	s. 8.
c) Teori.....	s. 11.
3) Opsamling fra det empiriske materiale.....	s. 13.
a) Indledning.....	s. 13.
b) Røde Kors - Mellem anarki og hierarki.....	s. 15.
c) Medarbejdernes ståsted mellem hierarki og anarki.....	s. 17.
d) Nogle væsentlige oplysninger om de Eks-Jugoslaviske flygtninges ståsted.....	s. 18.
e) Forholdet mellem flygtningene og centermedarbejdere.....	s. 20.
4) Diskussion af udviklingsmuligheder.....	s. 26.
a) Refleksioner om konflikthåndtering inden for rammerne.....	s. 28.
b) Overordnede problemstillinger og handlemuligheder.....	s. 30.
5) Det videre arbejde.....	s. 34.
Literaturliste.....	s. 35.

1) Indledning

Denne opgave tager udgangspunkt i min fortløbende kontakt med Dansk Røde Kors (DRK).

Mit emneområde er konflikthåndtering på Røde Kors Flygtningecentre, og forholdet mellem personale og flygtninge.

Jeg fik interesse for dette emne, fordi jeg selv var ansat som Praktisk Medarbejder for DRK på skibet Norröna fra December '92 ind til Maj '93. Jeg vidste selv, hvor yderst vanskeligt det var, at håndtere konflikter med eller mellem de forskellige flygtninge.

Jeg valgte at tage udgangspunkt i konflikter på centre, hvor der hovedsageligt var flygtninge fra det tidligere Jugoslavien. Begrundelserne for dette er, at jeg selv kom i kontakt med flygtninge herfra, da jeg arbejdede på flygtningecenter, og at disse flygtninge har nogle særlige vilkår. De bliver tildelt midlertidigt beskyttelse under §15 (cf. Gammelgaard og Lov nr.933 af 28. november 1992). Under §15 og §15a får Eks-Jugoslaviske flygtninge midlertidigt opholdstilladelse, der skal forlænges hver 6 måneder. Den oprindelige tanke var, at de efter to år vil få muligheden for at søge asyl. Med den sidste tids debat er det ikke sikkert, om denne frist vil blive overholdt.

Jeg er nået et punkt, hvor jeg for første gang skal til at melde tilbage til Psykosocial Afdeling, som er den instans indenfor DRK, som jeg oprindeligt tog kontakt med (15.8.93). Siden december '93 har jeg så haft kontakt til Flygtningecenter "Flotel Europa" på Christianshavn.

Denne rapport er et forsøg på at samle nogle af de mest centrale temaer op fra mit empiriske materiale. Materialet har været meget omfattende. Det har været vanskeligt at holde en kontakt med Psykosocial Afdeling, hovedsageligt fordi de har så ufattelig travlt. Derfor vælger jeg at fremlægge en kort opsummerende rapport som smagsprøve på mit arbejde. Den empiriske gennemgang skulle gøre nogle af resultaterne tilgængelige.

Helt konkret forestiller jeg mig, at en kopi af denne eksamensopgave vil blive afleveret til lederen af DRK Psykosocial afdeling, hvorefter vi kan diskutere, hvordan jeg kan gå videre med emnet og mit øvrige materiale.

Rapporten vil sandsynligvis også kunne bruges (måske i en lidt anden form) som en skriftlig tilbagemelding til de medarbejdere, der har været involveret i forløbet, og evt. andre instanser i Røde Kors' ledelse (efter aftale med Psykosocial Afdeling).

Denne rapport er også en eksamensopgave i anvendt socialpsykologi, hvor jeg skal bevise at jeg er istand til at anvende et socialpsykologisk begrebsæt i praksis. Metodemæssigt vil jeg også gerne vise min brug af "praksisforskning" som redskab.

Min oprindelig problemformulering var meget bred:

- 1) At samle oplysninger på en systematisk og omfattende måde om, hvordan man omgås konflikter på nuværende tidspunkt.
- 2) At udvikle problembestemmelser om nogle bestemte konflikter på et center.
- 3) At skabe nogle handlemuligheder, sådan at personalet og flygtningene vil blive bedre i stand til at løse de konflikter, der nødvendigvis vil opstå på et flygtningecenter, hvor så mange mennesker i krise bor så tæt sammen.

Problemformuleringen har udviklet sig under forløbet. Jeg er nået til et punkt, hvor jeg er begyndt at lave nogle almene problembestemmelser for flygtningearbejdet på flygtningecentret. Det er disse, som jeg har tænkt mig at komme med en tilbagemelding om.

I denne rapport centrerer jeg meget om forholdene på centret, centret som handlesammenhæng, især for medarbejderne - mens mere omfattende analyser af flygtningenes livssituation træder i baggrunden.

Inden jeg gennemgår nogle af de mest centrale temaer fra mit empiriske materiale, vil jeg fortælle om min teoretiske og metodiske tilgang til feltet.

2) Teori og Metode.

For at introducere feltet, så tidligt i rapporten som muligt, vil jeg først fortælle om "Praksisforskning" som metode og det konkrete projektforbånd med Dansk Røde Kors. Derefter vil jeg kort ridse nogle af de begreber op, jeg anvender i min analyse.

Jeg synes, det er vanskeligt at skelne mellem teori og metode i rapportens struktur. De hænger meget sammen. Såvel det teoretiske som det metodiske grundlag for dette projekt er subjektiv-denskabelige eller "Kritisk Psykologiske" metoder og begreber. Jeg vælger at anvende disse, fordi jeg mener, de er særligt anvendelige for analyser af handlesammenhænge på en meget omfattende måde. De giver muligheder for at inddrage forskellige organisationsniveauer i arbejdet, og de sætter problemer på spidsen, og peger dermed på nye muligheder.

Jeg har tidligere overvejet at bruge teorier, der vægter kulturforskelle og kulturmøder (se evt. Berliner 1989) Jeg mener dog, at sådanne metoder er med til at vedligeholde konflikter. De flytter fokus fra det konkrete sagsindhold i konflikter, og de konkrete handlesammenhænge, som kan være med til at vedligeholde konflikter til de forskellige parterets etniciteter. Jeg mener, at etnicitet

bliver inddraget i konflikter, når parter søger alliancer i strider om konkrete sager. (cf. evt. Dencik 1993 s.106) At have fokus på etnicitet kan fjerne fokus fra stridens konkrete indhold. Når konflikter mister deres konkrete udgangspunkt, så bliver det umuligt at løse dem.

Vægtningen i denne rapport er klart empirisk og anvendt psykologisk. Jeg vælger derfor ikke at bruge meget tid på at diskutere forskellige teoretiske udgangspunkter.

a) Metode

I mit projekt forløb benytter jeg mig af "praksisforskning", som metode. I øjeblikket diskuteres og forskes der meget i at udvikle metoder til at forske og om og med mennesker og derigennem bidrage til udvikling af betingelser. (se f.eks. Flemming et al.(In Press) og Whyte et al.(1991)) Metoderne får navne som f.eks. "Participatory Action Research". Disse metoder har en grundkerne, som er

① at være deltager i en handlesammenhæng, og derigennem

② bidrage til en udvikling.

"Praksisforskning" er den Kritisk Psykologisk udgave af en sådan forskning. Det er en måde at deltage og bidrage til udvikling med udgangspunkt i en Kritisk Psykologisk forståelsesramme.

Jeg bruger flere grundkilder til at sætte mig ind i praksisforskning, f.eks. Dreier (1993 og 1993a), Osterkamp (1990 og 1992), Bader (1993) og Højholt (1993).

De Kritiske Psykologiske begreber er særligt velegnede til at analysere praksisfelter og pege på muligheder. F.eks. i bogen "Psykosocial Behandling. En teori om et praksisområde", skriver Dreier (1993),

"Bogen anlægger et bestemt standpunkt på udforskningen af et område, udfolder og anskueliggør det ind i området og bruger det analytisk til at afdække problemstillinger og muligheder, der ellers ikke opdages eller perspektiveres anderledes." (ibid s.12)

Først i mit teori afsnit vil jeg beskrive de Kritisk Psykologiske begreber, som jeg tager fra Dreier (1993), mere udførligt.

For at forstå "Praksisforskning" er det væsentligt at forstå, hvad det er en reaktion på. Megen forskning har ikke været særligt anvendelig i praksis. Man har haft den holdning (f.eks. i positivistiske tradition), at det primære ved forskning var at leve op til nogle strenge sandhedskriterier

ved at holde sig til nogle begrænsede metodiske tilgange. Hvis man ikke fulgte disse, blev der sat spørgsmålstegn ved kvaliteten af det videnskabeligt arbejde. Disse metodiske krav er så kommet til at bestemme over ens valg af genstandsfelt.

"Praksisforskning" er en reaktion på dette. Her forsøger man at undlade at udelukke væsentlige aspekter ved genstandsfeltet ved kun at benytte nogle begrænsede metoder. Det primære i "praksisforskningsmetoden" er, at man skal begribe genstandsfeltet på en så omfattende måde som muligt. Genstanden får således en større betydning end i traditionel forskning. (cf. diskussion af genstandsadekvæthed. Holzkamp 1985 s.28).

I mit arbejde kommer metoden til at udvikle sig rundt om praksisfeltet. Feltet definerer mine muligheder, for at tillegne mig en forståelse af det. Mine specifikke metoder ændrer sig undervejs, mens jeg får en større forståelse for feltet.

Det væsentligste metodiske spørgsmål for mig er, hvordan jeg er deltager i en handlesammenhæng og derigennem forsøger at bidrage til en udvikling. Med dette udgangspunkt bliver "samarbejde" et kernebegreb for mig. Hvad samarbejder jeg om? og med hvem? Dette peger Holzkamp også på, når han skriver,

"i den subjektvidenskabelige forskning er de berørtes fælles interesser, nemlig såvel forskerens som de berørtes. Denne fælles interesse i rådighedsudvidelse er en ubetinget metodisk forudsætning." (Holzkamp 1985 s.35)

Hovedbegrundelsen for flygtningearbejde er flygtinges interesser. Man laver flygtninge arbejde for flygtninge. Et centralt aspekt ved flygtningearbejde er, at medarbejderen tager et ansvar for flygtingens perspektiv og dermed interesser. Flygtingens interesser er kun nogle blandt flere, som medarbejderne skal forholde sig til i deres arbejde. Hovedfokus i projektet bliver således at se, hvorvidt det i praksis bliver flygtingenes interesser, der kommer til at bestemme arbejdets indhold og hvorvidt det er andre interesser, der bestemmer arbejdets indhold. Mit udgangspunkt er en hypotese om, at de konkrete betingelser for flygtningecentre har en kæmpe betydning for bestemmelsen af arbejdets indhold. Flygtningecentrenes betingelser formidler andre interesser ind i arbejdet. Betydningene af disse andre interesser for flygtningearbejdet bliver ikke systematisk sat på begreb i det nuværende flygtningearbejde. Jeg forsøger at drage disse aspekter ind i min analyse. (jvf. Højholt 1993 s.10)

Det er med dette udgangspunkt at, jeg forsøger at tilrettelægge mit samarbejde med DRK. Med dette udgangspunkt vil jeg prøve at få en forståelse for "konflikthåndtering", og forholdet mellem medarbejdere og flygtninge, og herudfra vil jeg forsøge at pege på muligheder.

Som et led i dette bliver det væsentligt at se på medarbejdernes arbejdsvilkår. Medarbejderne er en vigtig betingelse for flygtingene. De problemer, som jeg påpeger, er således de betingelser,

der begrænser muligheden for at udvikle betingelserne for flygtningene. At se på medarbejdernes handlemuligheder er også en vej til at koble forskning på en praktisk intervention. Herom skriver således Dreier et al.:

"Research on professional practice must set itself the task of studying and systematizing the problems and tasks of the professional practice such that possibilities for change and development can be found, comprehended and realised. The primary goals of research must be suited to the practice studied. First research must identify and follow up on the dynamics and scope of development. Only then can research furnish professional practitioners and clients with the kind of means that are adequate to the tasks and problems they address. Science in general is interventive: in this case it intervenes in processes of change and development with the object of clarifying and furthering them." (Dreier et al. in press)

Mål: Jeg vil således gerne være med til at sætte begreber på de praksis problemer som medarbejderne møder, så de kan blive bedre i stand til at reflektere og handle i deres praksis.

Disse begreber skal være med til at reflektere, hvorvidt det i praksis bliver flygtningenes interesser, der kommer til at bestemme arbejdets indhold, og hvorvidt det er andre interesser, der bestemmer arbejdets indhold.

I mit oprindeligt projektforslag foreslår jeg følgende mulige konkrete resultater:

:at man skriver en pjece om konfliktløsning på flygtningecentre.

:at man udvikler et tilbud om seminar til centre, hvor der er konflikter under opsejling. Sådan at man tager dertil og gennemgår, hvordan de griber problemstillingen an, og støtter dem i deres forsøg på at finde løsninger.

:at man udvikler en viden, som man kan bruge til at gribe konflikter an med.

:at man udvikler betingelser".

Jeg mener, at det er langt fra nødvendigt at orientere forskningen efter forhåndsudstukne mål om bestemte specifikke typer af resultater. Jeg starter derfor med nogle mulige mål. Det var således spændende for mig, da jeg startede med projektet at se, hvordan samarbejdet udviklede sig. Jeg er ligeledes spændt på at se, hvordan det udvikler sig, efter at denne rapport er afleveret til DRK.

Den konkrete beskrivelse af mit forløb er kendetegnet ved en mangel på muligheder for samarbejde. Jeg er blevet budt velkommen hos Røde Kors, men der er ikke ressourcer eller interesse for et større samarbejde. Jeg ender med at arbejde i høj grad alene. Medarbejderne og flygtningene har været meget interesserede i at diskutere med mig, men de vil ikke indgå i noget forpligtende arbejde. Arbejdet har været præget af afbrændte aftaler, som jeg er blevet nødt til

at følge op på, for at kunne realisere projektet. Alligevel venter mine kontakter spændt på min første skriftlige tilbagemelding, som denne opgave er et led i. Jeg gør alt, hvad jeg kan, for at understrege min interesse for at være med til at udvikle flygtnings betingelser.

"Research must be organized as a cooperative process among the parties involved- clients as well as staff. After all, these are the people whose experiences, actions and competences are being studied and developed." (Dreier et al. in press)

"They are the people who have to comprehend and change their practice." (ibid)

Målet bliver at tænke på en begribende måde og åbne op for muligheden for at,

'ændre de nuværende grænser ved (i fællesskab) at udvide mulighedernes rum og på den måde overvinde disse konflikter.' (Dreier 1993 s.30)

Mit projekt trækker meget på aktuelt empirisk arbejde inden for den Kritiske Psykologi. Jeg har hovedsageligt vægtet to kilder, Osterkamp (1990 og 1992) og Bader (1993).

Osterkamp og Co.

Osterkamp har været med i en forskningsgruppe i Berlin, der i længere tid har beskæftiget sig med Tysk Røde Kors, flygtninge, og racisme. Deres arbejde har været en væsentlig grundsten for mit arbejde. Nogle gange betragter jeg mig selv som en Københavnsk underafdeling af denne gruppe. Jeg var på besøg hos dem i Berlin i Januar 1994.

Med åbne samtaler uden interviewguide med flygtninge, medarbejdere og centerledere, har de diskuteret for at finde ud af,

"under hvilke betingelser, der er konflikter mellem medarbejdere og beboere og hvilke omgangsmåder der skærper disse unødvendigt, sådan at muligheden for at råde over dem ændrer sig." (Osterkamp 1990 s.146 egen oversæt.)

De tager udgangspunkt i de forskellige parters standpunkter.

Et interessant spørgsmål for mig er, hvordan vores arbejde er forskelligt. Det er mig endnu uklart, om det faktisk rent praktisk er så forskelligt.

Først vil jeg nævne, at mit arbejde er af meget mindre omfang

end deres. Mit empiriske grundlag er fra "Flotel Europa" under Dansk Røde Kors. Jeg ser udelukkende på Eks-Jugoslaviske flygtninge med midlertidig beskyttelse under §15. §15 er med til at sætte vanskeligheden med flygtningenes problematiske ståsted på spidsen. Jeg har indtil videre haft begrænset kontakt med centerledere og også begrænset kontakt med flygtninge. Det har været et prioriteringsspørgsmål.

Der er forbløffende mange overensstemmelser mellem forholdemåder, der bliver omtalt i Berlingruppen, og dem som jeg møder på Flotel Europa. Det hænger sandsynligvis sammen med, at flygtningearbejde i Tyskland og Danmark bliver organiseret på meget lignende måder. Jeg refererer derfor flittigt til deres arbejde.

Hos Berlin gruppen savner jeg at høre mere om deres samarbejde med Røde Kors. Røde Kors er ikke den nemmeste organisation at arbejde med. Der er en tendens til, at man enten bliver holdt uden for viden om Røde Kors, eller at man bliver draget ind i organisationen og så mister muligheden for at komme med udtalelser om arbejdet.

I de artikler, jeg har læst, savner jeg at høre mere om forsøget på at finde fælles interesser for udvikling af flygtningens betingelser. Det virker for mig, som om de lægger vægt på at beskrive betingelserne for arbejdet mere end at beskrive samarbejdsprocessen, og hvordan man i fællesskab har tænkt på udviklingsmuligheder.

Når jeg har spurgt til konkrete resultater udover artiklerne, har jeg fået følgende at vide: Nogle medarbejdere fra Tysk Røde Kors, der har været med i samtalerne har fået noget ud af det. De medarbejdere, der har været med i projektgruppen har også fået noget ud af det. Så har nogle fra projektgruppen været med til at lave undervisningstilbud til medarbejdere og på den måde formidlet projektets resultater videre. Projektgruppen er desværre endnu ikke blevet draget ind i en diskussion af organisationens udvikling.

Hvor vidt DRK er interesseret i et større samarbejde med mig er endnu uklart. Jeg holder i hvert fald døren åben for et sådant samarbejde. Det er dette samarbejde, der er det mest centrale for mit projekt.

Bader

Jeg trækker også meget på Bader's forskning inden for socialarbejde (Bader 1993). Der er forbavsende mange paralleler.

Centermedarbejderenes og socialarbejderenes "hjælper-rolle" ligner meget hinanden.

Der findes strukturelle ligheder i organisationsformerne. Såvel medarbejdernes tilsynladende "frihed", begrundet i de manglende indholdsmæssige målsætninger (cf Bader s. 114); de problemer socialarbejdere har med at vurdere deres arbejdsindsats; og de følgende samarbejdsproblemer, der opstår.

Et spændende aspekt ved de to felter er forholdet mellem teori og praksis. Inden for flygtningearbejde har man ikke forsøgt at anvende et decideret teoretisk grundlag for arbejdet. Socialarbejde er kendtegnen ved, at man henviser til et teoretisk grundlag for det praktiske arbejde, men man har svært ved at anvende den praksis. I praksis kommer de to felter så til at ligne hinanden.

Og så mig

Mit standpunkt som forsker/studerende bliver et vigtigt aspekt ved projektet. Jeg er ved at kvalificere mig som psykolog, såvel generelt som specifikt indenfor et bestemt område, flygtningearbejde. Jeg er interesseret i at kunne arbejde indenfor området, når jeg bliver færdiguddannet. I et land som Danmark er der faktisk en meget lille kreds af mennesker, der arbejder indenfor dette felt, og Røde Kors og Dansk Flygtningehjælp sidder på de største økonomiske budgetter indenfor de området. Ved at tage kritisk stilling i diskussioner om flygtningearbejde kan jeg ligesåvel åbne som lukke muligheder for min fremtid, afhængig af hvilke holdninger disse parter repræsenterer.

b) Forløbet

25.8 93 sendte jeg et projektforslag til DRK Psykosocial Afdeling, for at få lov til at undersøge denne konflikthåndtering nærmere.

"Formålet: ved at samle oplysninger på en systematisk og omfattende måde om, hvordan man omgås konflikter på nuværende tidspunkt, at udvikle viden og konkrete metoder til løsning af etniske konflikter i fremtiden."

Etniciteten blev siden sat i parantes. Det blev klart på et møde 6.10.93 med lederen for Psykosocial Afdeling (DRK).

Oprindeligt var planen at tage udgangspunkt i et par konkrete konflikter. Jeg havde sat mig for, at bede de involverede parter skrive foretællinger om deres egen indgåen i konflikten og så bagefter interviewe parterne omkring deres indgåen i konflikten med udgangspunkt i deres

fortællinger.

Det viste sig dog, at det var vanskeligt at få emnet tilpasset til denne metode. Medarbejderne var ikke specielt interesserede i, at få kigget nærmere på konkrete konflikter. Det var ikke sådan, at de sagde, at de ikke vil gøre det. Folk sagde, at de gerne ville skrive deres fortælling om en aftalt konflikt, hvorefter der skulle have været et opfølgende interview. Men fortællingen kom aldrig. Jeg spurgte ind til grunden, og det viste sig, at holdningen var, at man helst skulle, "sætte låg på konflikter", og ikke "tage låget af", som jeg var igang med. Dette førte til diskussioner af indholdet af arbejdet. Her var det tydeligt, at jeg som forsker/studerende umiddelbart havde andre interesser end medarbejderne. Jeg ville "tage låget af" og det ville de ikke. Jeg blev nødt til at finde en anden metode.

Nu var jeg godt i gang med at lære noget om min forskningsgenstand, "konflikt håndtering", men metoden skulle nødvendigvis ændres. Medarbejderne var interesserede i min tilgang til feltet, men ikke min metode. Med den fleksibilitet, som en udgangspunkt i "praksisforskning" gav mig, var det således muligt at finde nye veje til mit emne, uden på nogen måde føle at, mit ærinde var blevet mindre videnskabeligt stabilt.

Da jeg først kom på centret anbefalede centerlederen, at jeg skulle komme med i et forum for at få nogle kontakter. Jeg fik også en kontaktperson. Jeg deltog i et akademisk forum for flygtninge, organiseret af en centermedarbejder, "Det Frie Akademi". Her fik jeg taget nogle gode noter om det samarbejde, der foregik der. Men jeg syntes ikke, det var et særlig godt sted at få analyseret min genstand "konflikt håndtering".

Så prøvede jeg selv at lave en gruppe af flygtninge, hvor formålet skulle være systematisk at lave et skildring af det at være flygtninge fra det tidligere Jugoslavien i Danmark.

Ideen var at få flygtninge til at skrive om deres situation, fra så mange vinkler som muligt, og så bruge deres skrifter til at få nuanceret debatten i medierne om flygtnings situation.

Debatten har ellers ikke været særlig bredspektret, og mangler i højeste grad flygtnings egne synsvinkler. Med denne gruppe tænkte jeg, at jeg kunne få et klart billede af flygtnings ståsted og deres syn på konflikt håndtering.

Men dette forsøg varede heller ikke længe. Det viste sig, at flygningene enten havde det for dårligt, eller havde mistet troen på, at der var nogen, der var interesseret i at høre på, hvad de havde at sige. Så denne metode kunne heller ikke bruges. Men jeg var stadig ved at lære noget om konflikter, og de forskellige perspektiver. Der var også en centermedarbejder knyttet til gruppen under dens korte forløb, og det gav nogle livlige debatter. Alle mine kontakter med Røde Kors blev skrevet ned i dagbogsform, så de kunne bruges som empiri.

Det havde vist sig, at hverken flygtninge eller centermedarbejdere var interesserede i et forpligtende samarbejde, af forskellige grunde. Men alligevel havde alle parter en kæmpe in-

teresse i at snakke om deres situation og om konkret "konflikthåndtering". Folk kunne snakke i timevis, bare de ikke skulle være for forpligtede. Derfor valgte jeg at tage nogle mere formelle snakke med forskellige medarbejdere, og også med nogle få flygtninge, i stil med Berlin Gruppen (Osterkamp 1990 og 1992).

Medarbejder- og flygtningesamtalerne handlede om konflikthåndtering. Jeg spurgte til konkret konflikthåndtering i så mange detaljer som muligt. Formålet var at afdække parternes muligheder og forståelser af deres handlesammenhæng, inklusive deres forståelser af hinandens interesser. Meget tid blive dog brugt på at beskrive konkrete betingelser. Det var nødvendigt, for at jeg kunne forstå parterne begrundelser for deres handlinger. Jeg krydscheckede oplysningerne om flygtningecentrets muligheder, ved at redegøre for min forforståelse af bestemte situationer, og få den bekræftet, afkræftet eller yderligere nuanceret af parterne.

Det viste sig, at emnet, "konflikthåndtering" var problematisk for medarbejderne, fordi deres arbejdsbestemmelse var så uklar og ofte modsætningsfuld. Derfor udviklede jeg mit fokus til,

at bestemme konflikthåndtering som et problematisk led i det almene flygtningearbejde.

En central tematisering i mine interviews var flygtningenes og medarbejdernes medbestemmelse og indflydelse. Denne vinkel var nødvendig for at belyse parternes muligheder for at tilgodese flygtninges interesser og ikke andre interesser.

Så begyndte jeg virkelig at lære noget om konflikter, og dynamikken i forholdet mellem flygtninge og medarbejdere.

Det blev også nødvendigt at sætte mig ind i lovgivningen, og Centerhåndbogen¹, for at se hvilke konkrete betingelser parterne refererede og forholdt sig til. Jeg har også holdt nøje øje med den offentlige debat omkring Eks-Jugoslavernes vilkår, og diverse interne Røde Kors papirer indgår også som en del af mit empirisk grundlag.

Arbejdet begyndte at blive noget omfattende. Jeg var ved at kvalificere mig på området. En centermedarbejder udtrykte et ønske om, at jeg skulle lave et supervisorshold engang i fremtiden, når der kom penge til det.

Som tidligere nævnt er mit samarbejde blevet præget af, at jeg arbejder alene. Denne tilbagemelding er et forsøg på at få projektet tilbage på sporet, hvor samarbejdet igen kommer i fokus.

¹DRK centerhåndbog er en mappe, der indholder informationer om procedurer og regler for arbejdet på flygtningecentre.

c) Teori

Jeg vil gå tilbage til Dreiers bog (1993) for at bestemme de teoretiske grundbegreber, som projektet bygger på.

Den kritiske psykologi tager en subjektvidenskabelig tilgang, hermed forstår de at,

"psykiske fænomener analyseres "i førsteperson" ud fra hver subjekts eget ståsted og perspektiv, dvs. udfra den måde det erfarer og forholder sig til sin verden på." (Dreier 1993 s.70)

"Praksis må udforskes ud fra "hver mit" standpunkt og perspektiv som deltager i særlige sociohistoriske handlesammenhænge." (ibid s.14)

For at begribe medarbejdernes og flygtningenes konflikthåndtering bliver det nødvendigt at forstå deres ståsteder.

Ståsteder kan anskueliggøres ved at se på parternes betingelser og de betydninger, betingelserne har for parterne.

Betingelserne lægger op til nogle bestemte forholdemåder, som parterne bruger for at råde over betingelserne, og for at få tilgodeset deres interesser.

"Interesse benyttes her i bogstavlig betydning som mellemværende mellem subjekter på bestemte samfundsmæssige stå steder, og skal tjene til at bestemme forskelle, modsætninger og fælles anliggender heri i henseende til at sikre deres reproduktion og udvide deres mulighedsrum og rådighed herover." (ibid s.71)

'Mine standpunkters indholdsmæssige modsætninger, forskelle og overensstemmelser til andres ud fra deres ståsteder afgør, hvorvidt der er tale om særstandpunkter eller et alment standpunkt. Ved at vi tager parti i vor participation definerer vi vore partnere og modstandere i vore handlesammenhænge.' (ibid s.71)

Med denne metode bliver begrebet konflikt nødvendigvis vigtig. Hvis der er,

"modstridende mål mellem klasser, grupper, individer, beroende på modsatte interesser, forvandler opgaver og problemer sig til konflikter." "På grund af denne modstrid udgør den ene parts handlinger for at nå sine mål forhindringer og forringelser af den anden parts muligheder for at nå sine mål. En udvidelse af den ene parts muligheder er forbundet med en begrænsning af den anden parts. Det sker på dennes bekostning." (ibid s.74)

"Konfliktens løsning er på den anden side bundet til interessemodsigelsens reale ophævelse." (ibid s.74)

"Kun i den udstrækning interesserne i at udvikle handlespillerummen kan **almengøres** kan konflikten grundlæggende set ophæves. Sær interesserens dominans begrænser og umuliggør udnyttelsen og udvidelsen af handlemuligheder og holder dermed berørte parter udvikling tilbage." (ibid s.75)

I den konkrete analyse af konflikthåndtering, som et problematisk led i det almene flygtningearbejde, bliver begreberne således brugt til at bestemme de involverede parter ståsteder. Dvs handlesammenhængens interesser, betingelser, og forholdemåder. Fokus bliver konflikterende interesser.

Dreier (1993) er meget opmærksom på, hvordan handlinger i en sammenhæng har indflydelse på og er bestemt af andre sammenhænge. F.eks. hvordan det, der foregår i terapirummet, har forbindelse til klientens hverdag og andre samfundsmæssige handlesammenhænge. Han bruger dette fokus til at forstå, hvad psykosocialt arbejde går ud på. Flygtningearbejdet er i højeste grad bestemt af andre institutioner end Røde Kors eller de konkrete flygtningcentre. Dette betyder, at en analyse af en handlesammenhæng kræver en forståelse af dens forbindelser til andre handlesammenhænge. Fra denne teoretiske vinkel træder nogle særlige problematikker frem.

Flygtningene fra det tidligere Jugoslaviens og medarbejdernes umiddelbare handlesammenhæng er hovedsageligt flygtningecentret. Ud over denne handlesammenhæng har andre sammenhænge enorm betydning for parterne, selv om de reelt har, og oplever at have, en meget begrænset indflydelse på dem.

Et meget væsentligt sæt af handlesammenhænge for flygtningearbejdet findes i Eks-Jugoslavien. Hvad der sker i Eks-Jugoslavien har en kæmpe betydning for såvel flygtninge som medarbejdere.

Et andet sæt af handlesammenhænge, der også har en kæmpe betydning for flygtningene, er de handlesammenhænge, hvor der bliver taget og forvaltet politiske beslutninger om Eks-Jugoslaverne situation her i Danmark.

Det bliver således væsentligt at anskue parternes ståsteder, i forhold til handlesammenhænge ud over selve flygtningecentret.

↓
Nu vil jeg gå videre til gennemgangen af nogle af de mest centrale temaer fra mit empiriske materiale. Noget af materialet vil måske umiddelbart virke som påstande. Det er vigtigt at huske på, at disse påstande bygger på et empirisk fundament. Hvis jeg havde valgt at henvise mere til det empiriske grundlag, så var jeg blevet nødt til at gå på kompromis med mit andet formål med rapporten, at formidle resultater på en kort og præcis måde. Formålet med at kritisere og

problematisere er at skabe et grundlag for udviklingen af betingelserne for det videre flygtningearbejde.

3) Opsamling fra det empiriske materiale

a) Indledning

Der er mange betingelser, der er afgørende for forståelsen af konflikter på flygtningecentre samt relationen mellem medarbejdere og flygtninge. Dette er en almen beskrivelse/analyse af nogle af de betingelser, hvorpå flygtningecentrene arbejder, og nogle af de problematiske forholdemåder, som betingelserne lægger op til.

I denne rapport går jeg ikke nærmere ind i de konkrete eksempler på konflikter. Jeg vil ridse aspekter op, som jeg anser for at være særlig problematiske. Jeg har selvfølgelig også stødt på mindre problematiske forholdemåder. Men som tidligere nævnt er det netop et væsentligt aspekt ved denne opgave at sætte begreb på det problematiske, for bedre at kunne håndtere det.

Det er vigtigt at holde sig for øje, at betingelserne er fælles for såvel medarbejdere som flygtninge. Parterne står dog forskellige steder, med forskellige interesser, og forskellige muligheder for at råde over betingelserne. Parterne er også betingelser for hinanden.

Betingelserne giver nogle forskellige handlemuligheder for parterne, og lægger derved op til nogle bestemte forholdemåder.

Et væsentligt træk ved hele feltet er tendensen til at forskyde ansvaret for problemerne et andet sted hen, og ikke se ens egne andel i vedligeholdelsen af de bestående problemer. Det er meget nærliggende at falde for offertænkning dvs. se alle problemer forårsaget af betingelser, som de involverede parter ikke selv råder over. Jeg løber tæt på grænsen til dette, selv om projektet forsøger at placere ansvar. Det er en grundlæggende hypotese i projektet, at ansvarsforskydningen fører til handlingslammelse blandt de involverede parter. Et væsentligt aspekt ved projektet har været at udvikle de involverede parters handleevne. Begrebet handleevne skal forstås som,

"individets rådighed over sin egne livsbetingelser igennem deltagelse i rådighed over den samfundsmæssige proces". (Holzkamp 1983 s.241)

Projektet skulle helst være handlingsrettet.

Et væsentligt problem i mit arbejde er manglen på information om ledelsens perspektiv. Af denne grund kan jeg ikke gøre rede for de interesse modsætninger, der må være på organisationens

Det
AF

LL

højere planer. Jeg vil dog diskutere de politiske interessemodsatninger i flygtningearbejde generelt.

Hele flygtningearbejde er et meget betændt politisk område. De konkrete tiltag i flygtningearbejde er bygget på et forlig mellem meget forskellige politiske interesser. Forliget spænder mellem to poler. Dem, der gerne vil tage imod flygtninge og give dem samme rettigheder som danskere, og dem, der ikke vil tage imod flygtninge. Mellem disse to poler er der et "gråt" område af interesser for at tage imod flygtninge, men alligevel ikke tage helt imod dem, og give dem samme rettigheder som danskere. §15 om midlertidigt beskyttelse af de Eks-Jugoslaviske flygtninge er et særlig tydeligt produkt af forliget.

Direktoratet for Udlændinge, Dansk Flygtningehjælp og Dansk Røde Kors er med til at forvalte dette forlig. Forliget er faktisk det politiske eksistensgrundlag for deres indgåen i dette arbejde. Forliget er grundlaget for medarbejdernes arbejde. Medarbejdernes egne forholdene sig eller mangel på forholdene sig til dette forlig spiller en afgørende rolle i deres måde at forvalte den på. Arbejdets "grå zone" bliver således for medarbejderne:

at gøre noget for flygtningene, men alligevel ikke at gøre for meget for dem.

at give flygtningene nogle muligheder, men alligevel forvalte en situation, der holder dem uden for en lang række muligheder.

Medarbejdernes daglige arbejde bliver således at forvalte dette.

Forligets åbenlyse modsætning giver arbejdet flere interessante dimensioner. Forliget er med til at afskære flygtninge fra en lang række muligheder og medfører en lang række problemer. Det er en udpræget holdning i flygtningearbejde, at disse problemer skal holdes hemmelige for ikke at røkke ved det skrøbelige forlig, som samtidigt er med til at skabe problemerne. Dette er måske ikke så mærkeligt, når det er samme forlig som er eksistensgrundlaget for det nuværende arbejde. Dette fører til at hele området holder sig selv i skak, bliver præget af hemmelighedskræmmeri, og er i fare for at stagnere.

Jeg vil i det følgende beskrive nogle af de måder, hvorpå medarbejdere forvalter det politiske forlig på et praktisk niveau og hvilke konsekvenser det har for forholdet mellem flygtninge og medarbejdere. Ligeledes vil jeg undersøge, hvordan de konkrete betingelser på flygtningecentre er et klart produkt af forliget.

b) Røde Kors - Mellem anarki og hierarki.

Strukturelt set er centermedarbejderens arbejde præget af både anarki og hierarki. Disse to tilsynladende modsætningsfulde strukturer er tilsammen med til at fastlåse arbejdet og begrænse udvikling.

Hvordan kan det lade sig gøre i praksis, at organisere en struktur, der er modsætningsfuldt?

Om hierarkiet

Medarbejdere har en masse regler at forholde sig til. Disse regler er ikke bestemt af medarbejderne. Medarbejderne råder ikke over disse reglers udformning. De har mulighed for at tolke reglerne forskelligt.

Nogle eksempler på regler:

- Flygtninge må ikke have lønarbejde. (§15 underpar.3)
- Medarbejdere må ikke have privat samkvem med flygtninge. (DRK.Centerhåndbog 1-16-1)
- Medarbejdere må ikke lave sagsarbejde. (DRK.Centerhåndbog 2-6-1 og 2-13-1)
- Medarbejdere må ikke udtale sig om flygtningenes vilkår til pressen. (DRK.Centerhåndbog 2-5-1)
- Medarbejdernes arbejde må ikke være for politisk.(DRK.Centerhåndbog 2-5-1)
- Forskelsfri behandling af Flygtninge (Centerhåndbogen 2-25-1-2). Dette bliver ofte fortolket på den måde at, man må ikke tage stilling til at flygtninge har forskellige behov og interesser.
- Den officielle rådgivning skal forclages af Dansk Flygtningehjælp.
- Der må ikke drikkes alkohol i tv-stuerne.

Det er svært at sanktionere, når der er problemer. Som konsekvens af dette bliver reglerne udformet som totale forbud, og rammer derfor også ved siden af de problemer, de er beregnet til at forebygge. Alle ved at reglene er for bredt formulerede og mange medarbejdere anvender dem vilkårligt. Dette fører til misforståelser mellem såvel flygtninge og medarbejdere, som medarbejderne imellem. Hvis medarbejderene ikke altid håndhæver reglene, kommer de til at isolere sig fra deres kollegaere og lederen, fordi de ikke kan tale om det brud på arbejdsreglerne, som de laver. Hvis de derimod konsekvent håndhæver reglerne, kommer de til at afskære sig fra

flygtningene, som ved at reglernes form som totalforbud er for brede og det lukker unødigt mange muligheder for dem. Reglerne form som total forbud er således med til at skabe splid mellem flygtningene og medarbejdere, samt i medarbejdergruppen.

Osterkamp påpeger også hvordan de mange regler virker,

"Der er en væsentlig diskrepans mellem de enkle regler, der virker udramatisk, og ofte uforståelig, og de samtlige regler, der begrænser enhver initiativ" (Osterkamp 1990 s.149)

De fysiske rammer har medarbejderne også begrænset rådighed over. Medarbejdere har f.eks. begrænset indflydelse på:

- Størrelsen af centret og antallet af de forskellige lokaler til fælles aktiviteter.
- Antallet af flygtninge per værelse.
- Hvornår og hvordan ind- og udflytning foregår.
- Hvilke ressourcer der er til undervisning af flygtninge.

Der er kun en begrænset diskussion af disse rammer/betingelser, og klager har begrænset virkning. Centermedarbejdernes ansvarsområde er tydeligt begrænset til arbejdet på centret. De må helst ikke overskride centrets rammer. Dette vedligeholder centret som en meget lukket institution.

Centermedarbejdere har også begrænset rådighed over viden om politiske og praktiske forhold indefor Dansk Røde Kors og Direktoratet for Udlændinge, selv om disse instanser har en afgørende betydning for deres arbejde. Dette betyder, at såvel medarbejdere som flygtninge bruger meget tid på at gætte sig til hvad der sker, og derudfra opstår masse af rygter.

I det praktiske arbejde støder medarbejderne altså ind i en masse begrænsninger, når de forsøger at udføre deres arbejde.

Det bliver således i høj grad begrænsningene, der kommer til at bestemme indholdet af arbejdet.

Begrænsningene kommer til at virke særlig tydelige, når indholdet af arbejdet ikke er sat på begreb.

Det er således tydeligt, at beslutninger om centrets rammer i højeste grad træffes centralt. De

konkrete mulighederne indefor rammerne er utrolig begrænset på grund af de mange regler og manglen på ressourcer. Dette gør, at der reelt ikke bliver overladt særlig meget kompetance til medarbejderne på gulvplanet.

Om anarkiet

Indenfor de tidligere nævnte fastlåste rammer er medarbejderne samtidigt "frit stillet".

Ligesom for flygtninge er der en ideologi om at, centermedarbejdere ikke skal forskelsbehandles.

Det betyder bl.a., at der er meget begrænset anvarsfordeling, som fører til at man kæmper om arbejdsopgaverne.

Der er ingen klare stillingsbeskrivelse, arbejdsbestemmelse, eller faglighed for centermedarbejderne. Dette medfører, at medarbejdere strides om, hvad arbejdet går ud på.

Hver medarbejder må selv vurdere sin arbejdsindsats med baggrund i sin egen personlige tolkning af arbejdet, ofte støttet af forskellige faglige grundlag.

Det manglende fælles grundlag for at kunne vurdere og diskutere arbejdet hindrer samarbejde og støtter anarkiet.

Anarkiet holder derved medarbejderne i skak ved at begrænse deres mulighed for udvikling af målsætningerne for at kunne bestemme og udvikle arbejdet.

c) Medarbejdernes ståsted mellem hierarki og anarki.

Medarbejderne er med til at vedligeholde strukturen ved forholdemåder som, "der er de ting man kan gøre noget ved og så er der det man ikke kan gøre noget ved." Det er også det strukturen lægger op til. Man har begrænset rådighed over det uden for rammerne, og indefor rammerne er mulighederne er større. Man bruger også forholdemåder som, "Enten skal man lave det hele om, eller så kan man lade være med at prøve." Disse forholdemåder nævner Osterkamps også i hendes artikler. (Osterkamp 1990 s.160 og 1992 s.284)

Den anarkistiske/hierarkiske struktur er med til at fastholde konflikter og problemer, fordi den gør det vanskeligt at tage stilling i fællesskab. Enten skal problemet helt til tops i Røde Kors hierarkiet, eller også skal man slås med anarkiet for at få ens kolleger til at tage stilling til den

konflikt, man står i. Begge veje er vanskelige, og lægger op til, at medarbejderne står med problemerne alene, fordi de ikke orker den ballade, som de andre veje ville give dem.

Hierarkiet og anarkiet forudsætter hinanden. Når arbejdet ikke er indholdsbestemt, må man på anden vis holde styr på indholdet af medarbejdernes arbejde. Hierarkiet kan betragtes som en redskab til at styre arbejdet. Hierarkiet fastholder anarkiet. Det betyder i praksis, at medarbejderne bliver nød til at "bryde reglerne" for at leve op til deres ansvar overfor flygtningene. Dette ansvar bliver også pålagt dem. Paradoksalt nok skal medarbejderne således "bryde reglerne for at følge dem".

Flygtningene er i bunden af hierarkiet, og strukturen medfører, at deres interesser ikke kommer for meget i fokus.

Bader (1993) beskriver en lignende anarkistisk/hierarkisk struktur i socialrådgivers arbejdsbetingelser. Den virker dog ikke til at være så ekstremt, som på flygtningecentre.

d) Nogle væsentlige oplysninger om de eks-jugoslaviske

flygtnings ståsted

Flotel Europa er et "indslusningscenter". Meningen er, at eks-jugoslaverne skal videre til §15 centre. På Flotel Europa kaldes disse centre for "permanente centre". Nogle flygtninge har boet 16 måneder på Flotel Europa. Eks-jugoslavernes situation på Flotel Europa er dobbel-midlertidig. De bor på et midlertidigt opholdssted for flygtninge med midlertidig beskyttelse.

Eks-Jugoslaverne bor i centrets verden af hierarki og anarki.

Denne verden minder meget om den verden de er flygtet fra med dens manglende klare ansvarsfordeling og manglende muligheder for indflydelse.

Officielt behøver flygtningene ikke bo på flygtningecentre, men hvis de vil bo privat, mister de rettigheden til indtægt. (DRK Centerhåndbogen 2-8-1-2) Dette gør det næsten umuligt at bo privat, og hvis man så kan finde en, der vil sponsorere, at man bor privat, så vælger man at blive afhængig af dem i stedet for DRK.

Sidste øjeblikks tvangsflygtninge lægger en bundlinje for den ro, som Eks-Jugoslaverne tillades. Parallelen til situationen, når hele befolkningsgrupper er blevet foredrevne fra landsbyer med meget kort varsel, er slående.

Eks-jugoslaverne er en meget blandet forsamling, der står i meget forskellige situationer, og har

meget forskellige behov, selv om der er nogle fælles træk:

- 1) De er fælles om, at være afhængige af en krig i eks-Jugoslavien.
- 2) De er fælles om det at være i eksil².
- 3) De er fælles om de fleste vilkår, de bor under i Danmark.

På trods af disse meget væsentlige fælles betingelser, er der utroligt lidt fællesskab omkring de fælles betingelser på Hotel Europa. Det skal forstås på den måde, at der findes få fora, hvor man forholder sig til betingelserne sammen.

Eks-jugoslavernes interne forhold er præget af splid. De har manglende tillid til hinanden, manglende tillid til egne repræsentanter og manglende tro på, at der er nogen, der vil dem noget godt. Der er selvfølgelig gode grunde til, at de har udviklet en sådan forståelse af deres situation. Denne forståelse har også haft grobund i Danmark.

Det væsentligste kendetegn ved Eks-jugoslavernes forholdemåde til deres betingelser i Danmark er ambivalens. De er klare over, at de er ønsket og alligevel ikke ønsket.

Det bliver ikke muligt for eks-jugoslaverne at sikre deres langtidsinteresser i deres dagligliv, fordi de er berøvet muligheden for at sikre sig en fremtid (tydeligt specificeret i §.15). Eks-jugoslaverne er dømt på ubestemt tid til at leve efter og tænke på kortsigtede mål. Det gør det uhørt vanskeligt at handle i hverdagen, som bliver præget af meningsløshed og ambivalens.

Den manglende fremtidsudsigt og den manglende indflydelse på egne livsbetingelser giver grobund for den interne splid, som så også begrænser Eks-jugoslavernes mulighed for at forholde sig til deres situation i fællesskab.

Flygtningene og medarbejdernes manglende rådighed over flygtningenes muligheder for fremtiden har også en kæmpe betydning for, hvordan flygtningene såvel som medarbejderne klarer sig i deres nuværende handlesammenhæng. De har ikke mulighed for i fællesskab at arbejde hen imod at få flygtningenes langtidsinteresser tilgodeset. Den manglende rådighed over en måde at sikre ens egne livsbetingelser på ubestemt tid fører til ambivalens. Det er denne ambivalens, som medarbejdere har at forholde sig til i alle deres forsøg på at varetage flygtningenes korttidsinteresser.

Et slående aspekt ved feltet er, hvordan medarbejdere ofte fortæller om, at flygtninge bryder

² For en nærmere beskrivelse af eksilsituationen se Arenas m.fl.

sammen. Det, der er påfaldende, når man ikke har sit daglige arbejde på et flygtningecenter, er den almindelige hverdagsagtige måde, hvorved medarbejdere fortæller om, hvor dårligt mange flygtninge har det. Det betragtes som en selvfølge, at flygtninge "knækker sammen".

e) Forholdet mellem flygtningene og centermedarbejdere

Medarbejderne forstår typisk deres arbejdsopgave som "dét at gøre noget for flygtninge". Flygtningenes velvære er deres produkt. (jvf Bader s.59) Centermedarbejderne har dog ikke rådighed over de relevante betingelser for at sikre flygtningenes velvære. De kan højst være med til at sikre, at flygtningenes personlige situationer forværres en lille smule langsommere.

Osterkamp sætter dette på spidsen, når hun skriver:

"Flygtningenes perspektivløse situation i landet lægger op til perspektivløshed hos dem, der arbejder indenfor området, så længe dette ikke bliver sat på begreb, fører det til, at mange resignerer". (Osterkamp 1990 s. 150)

Medarbejderne drager personligt kortsigtet fordel af den hierakiske/anarkistiske struktur, som hindrer dem i at tage det ansvar alvorligt, som bliver pålagt dem.

Fred og ro

Medarbejdere har også til opgave at sikre ro på centret. Selvom kravet sjældent formuleres offentligt, gennemgriber det flygtningearbejdet. Medarbejdere bliver kritiseret af kollegerne, hvis de ikke har styr på flygtningenes situation, eller hvis situationer hurtigt "blusser op". Der er således en uskreven regel om, at man skal "lægge låg på" konflikter. De skal også holdes hemmelige for kollegerne.

Kravet er understreget af et ledelsesmæssigt pres, for at sikre at der udadtil ser ud til at være ro på flygtningecentrene. Hvis konflikter nu engang skulle "blusser op", må de helst ikke høres om uden for Røde Kors. Dette begrundes med, at uro kunne sætte det politiske forlig på spil.

Dette giver et utroligt hemmelighedskræmmeri omkring flygtningearbejde. Det er med til at støtte flygtningecentrenes og dermed flygtningenes isolation fra det øvrige samfund.

Det stiller også urealistiske krav til centermedarbejdere, at de skal handle som "perfekte problemløserne" (Osterkamp 1990 s.151)

Når uro hos ens kolleger begynder at begrænse ens egne muligheder, som medarbejder, for at få løst ens egne arbejdsopgaver, så presser man på for at få "låget taget af". Politikken skaber splid i medarbejdergruppen.

Når politiken er, at man "lægger låg på" konflikter, og først håndterer dem, når de er blevet så problematiske, at de skaber uro på centret og man er tvungen til at tage stilling til dem, så skaber man en god grobund for store konflikter. Centrets officielle historie vil så virke som en serie kriser, der punkterer en ellers tom og konfliktfri dagligdag.

Konfliktløsning kommer til at handle om metoder til at skabe ro, og ikke metoder til at få tilgodeset de forskellige parters interesser.

Osterkamp beskriver også, hvordan medarbejdere bliver dygtige til at afværge problemer, så de kan komme til at virke kompetente. (Osterkamp 1992 s.274)

Dette skal ses i lyset af centermedarbejdernes opgave at forvalte det politiske forlig:

"at gøre noget for flygtningene, men alligevel ikke at gøre for meget for dem.

at give flygtningene nogle muligheder, men alligevel forvalte en situation, der holder dem uden for en lang række muligheder."

At være aflængig

Flygtninge får begrænset støtte fra medarbejdere med hensyn til de ting, der er allervigtigst for dem, fordi medarbejderne har begrænset indflydelse. De har begrænsede muligheder. Derfor opgiver mange flygtninge at samarbejde med medarbejdere. Men alligevel kan flygtningene ikke opgive medarbejderne, fordi de har en magt over deres liv.

Afhængighedsforholdet lægger op til, at de forholder sig dobbelt. De prøver at være ligeglade med medarbejderne, men afhængigheden gør, at de alligevel ikke kan være det. Flygtningene ved, at hvis det går virkeligt galt for dem, så er det medarbejderne, som de bliver nød til at henvende sig til. I en sådan situation håber de, at medarbejderen vil kunne finde en løsning på deres private problem. I alvorlige situationer, som f.eks. sygdom eller vold, bliver medarbejderne nød til at handle for at skabe ro og ikke komme med forklaringer om deres egne begrænsede muligheder.

Flygtninge kan nemt blive vrede på de repræsentanter af Røde Kors, de står overfor, som har begrænset indflydelse på de vilkår, de brokker sig over. Hvis dette sker kan de komme til at føle sig i fare for at miste rettigheden til en god behandling, når de kommer ud for alvorlige situationer.

Mange flygtninge håber, at medarbejderne har mere indflydelse, end de siger, de har. Umiddelbart har flygtningene ikke andre at klage til. Det er medarbejderne, der repræsenterer samfundets interesser for dem.

Flygtnings forholden sig til medarbejderne bliver også dobbel af hensyn til deres interesse i at tro, at medarbejderne har større indflydelse end de i virkeligheden har. Det er utroligt så meget flygtninge kan sige, at de kan forstå af de objektive betingelser hos personalet, men samtidigt kan se bort fra dem.

Jeg tolker, at begrundelsen for dette er, at de ikke kan holde ud, at de i virkeligheden er låst fast i et system. Tanken, om at medarbejderne næsten ingen indflydelse har, er rædsom. Derfor kritiserer de nogle gange medarbejdere personligt, og beskylder dem for inkompetence, og nogle gange retter de beskyldninger mod det politiske system og dets strukturer (Røde Kors, Direktoratet for Udlændinge, Politikere). Men det er ofte vilkårligt, hvem de beskylder, for det er ikke altid gennemskueligt for dem, hvordan ansvaret fordeles. En anden mulig begrundelse, for at flygtningene tillægger medarbejderne muligheder, er, at de ser medarbejdere handle i de situationer, hvor der er uro på centret. Derfor tillægger de medarbejderne nogle muligheder. Medarbejderne kan dog kun begrunde brugen af disse muligheder over for deres kolleger, når der er uro på centret. Dvs at man rent faktisk ofte kun kan gøre noget for flygtningene, når der er tilstrækkelig uro.

En anden mulig begrundelse, for at flygtningene tillægger medarbejderne muligheder, er den anarkistiske struktur, hvor enkelte medarbejdere personligt bliver dommere over, hvad deres arbejde skal gå ud på. Hermed bliver det uigennemskueligt fra flygtnings ståsted at vurdere, hvad en medarbejdere kan eller ikke kan.

Disse betragtninger, om hvordan flygtninge typisk forholder sig til medarbejdere, har mange paralleler til medarbejdernes egne forholden sig til flygtninge. Begge parter har begrænset rådighed over de relevante betingelser for flygtningecentret. **Begge parter veksler mellem, at søge forståelse hos hinanden, og tillægge hinanden skyld.** (se næste afsnit)

I den daglige omgang mellem centremedarbejdere og flygtninge er der ikke altid tid til få større redegørelser for danske samfundsforhold, som faktisk er nødvendige for en ordentlig kommunikation. Dette fører til gnidninger mellem personalet og flygtninge, som igen er forårsaget af de ydre rammer. Det man så kan gøre, er så vidt muligt at begrunde ens handlinger som medarbejder. Alligevel kan man ikke være helt sikker på, at begrundelsen forstås.

Flygtninge tager §15 alvorligt, og forholder sig til det danske samfund, som den anbefaler. Når vi danskere forholder os til flygtningene på den måde, at vi ikke gider have dem i landet, og iøvrigt ikke er interesserede i, hvem de er, hvorfor skulle flygtningene så interessere sig for os? §15 lægger op til, at flygtninge tænker: "hvis de er ligeglade med mig, så kan de også bare rende mig i røven!". På den måde undgår flygtninge at tænke sig selv som underlagte hele tiden. De

kan tænke på sig selv som handlende. Ved denne tænkemåde forsøger flygtninge, at bevare deres personlig "stolthed-følelse". Det er dog kun i tankerne, at de formår at gøre sig selv mindre afhængige. Det er problematisk at tænke sådan, for flygtninge er så med til at udgrænse sig selv yderligere. Det problematiske i dette er, at de kommer til at afvise alle, der repræsenterer det danske system.

Nogle flygtninge er tæt på et punkt, hvor de har oplevet at blive afgrænset og afvist så meget, at de har mistet troen på at noget som helst samarbejde er muligt. Problemet er, at de i visse tilfælde bliver nødt til at samarbejde med centermedarbejdere, som de ikke har nogen tillid til. Det er frygteligt problematisk for dem. Den eneste måde, situationen i Danmark kan blive bedre for dem, er gennem et samarbejde, som de ikke tror på. Den afhængighed og nogle gange taknemmelighed, og samtidig afsky for det danske system, som flygtningene er sat i, fører nemt til meget voldsomme følelsesmæssige reaktioner i særlige belastende situationer.

Flygtningene har i denne situation ikke rådighed over en måde at samle sig om deres protest over deres situation. Der var megen intern splid i gruppen af Bosniske flygtninge, da de kom til Danmark. Denne splid har fået yderligere grobund i Danmark, pga. den måde flygtningene er blevet isoleret på, og den utrolige fysiske tæthed.

Mellem forståelse og skyld.

Centermedarbejderne er tildelt et ansvar for flygtningene uden at have indflydelse på de relevante betingelser for flygtningenes liv. Chemnitz, lederen af DRK Asylafdeling, hvis udtalelser tegner DRK's officielle standpunkter, tager konsekvensen af dette syn, når han udtaler:

"Vi er kun en slags hotel". (Weekendavisen 14-20.1.94)

Han fralægger sig ansvaret for flygtninge ud over opbevaringsopgaven. Han ser dog hermed også bort fra tvangen og afhængigheden i situationen, som flygtningene bliver sat i.

Medarbejderne, der har den daglige kontakt, påtager sig dog et ansvar for flygtningene. Dette ansvar kan de dog ikke leve op til. En udpræget måde at klare sig på med dette ansvar er at tildele ansvaret videre til flygtningene selv, der har endnu mindre mulighed for indflydelse på deres situation.

At se bort fra de betingelser flygtningene lever under og tildele dem personlig ansvar for deres situation kaldes at "personalisere" (Dreier 1993 s.43), eller "etnificering" (jvf Dencik 1993 s.106), når man tildeler ansvaret til folkeslaget.

NOR

Etnificering

Etnificering deler jeg i tre forskellige slags.

- 1) Jugoslaver er ikke samarbejdsvillig som folk.
- 2) Jugoslaver er ikke samarbejdsvillig på grund af den måde de levede inden krigen.
- 3) De har det frygtelig dårligt på grund af, hvad de har oplevet og til stadighed oplever i forhold til, hvad der sker i deres hjemland.

Alle tre måder at etnificere på, selv om de umiddelbart lyder meget forskellige, refererer til, at man ser bort fra de betingelser som flygtninge bliver stillet over for i Danmark, og lægger ensidigt vægt på de forudsætninger, som flygtninge har med sig, når de kommer til landet. Det er selvfølgelig meget væsentligt at tage hensyn til de forudsætninger, som folk kommer med, men hvis de ikke ses i forhold til de betingelser, der bliver stillet til rådighed, vil de altid have karakter af en placering af ansvar og skyld. En placering af skyld på nogle, som i allerhøjeste grad er udgrænsede fra at have indflydelse på betingelserne. Etnificering bliver således et led i en retfærdiggørelse af, at betingelserne forbliver som de nu engang er.

Personalisering

Personalisering er også meget udpræget både blandt medarbejdere og flygtninge.

Medarbejderne veksler mellem at behandle flygtningene som myndige, og dermed fritstillede, eller som umyndige og afhængige af de betingelser, de er udleveret til. Dette kan man tydeligt se i eksempler, hvor medarbejdere kommer med udtalelser som f.eks.:

"De er voksne mennesker."

"Jeg synes, man skal passe meget på ikke at behandle folk som klienter eller patienter"

Eller som f.eks. Chemnitz gør, når han sammenligner Røde Kors Centrer med hoteller, og dermed flygtningene med hotelgæster.

Medarbejderen veksler mellem at betragte flygtninge som myndige og umyndige, afhængigt af hvor meget de selv står i klemme. Det handler ikke om at behandle flygtningene som myndige. Det handler om at tildele flygtningene en myndighed for noget, uden at give dem rådighed over en mulighed for at påtage sig ansvaret. Dermed fratægger medarbejderene sig deres ansvar. Flygtningene er frataget deres myndighed strukturelt set. Dette er ikke noget, som med-

arbejderne kan tildele flygtningene. Ofte tildeler medarbejdere flygtningene myndighed for at leve op til deres forestilling om, hvad der kunne gøres i givne situationer.

Ved at betegne flygtningene som myndige fastholder medarbejdere deres syn på flygtningene som umyndige. Det er ligesom for teenageren i kernefamilien, hvor det er forældrene, der bestemmer, hvornår han får lov til at blive behandlet som voksen eller ej. Det er allerhøjest en sådan myndighed, flygtningen får lov til at få.

Medarbejdere stiller på denne måde målsætninger op for flygtninge uden at have dem med, og bliver så forbavsede, når de ikke er taknemlige.

Fra et medarbejderståsted ser det ofte ud som om, nogle flygtninge overtager den holdning, at de er afhængige, og holder op med at stille krav. Man mener således, at **de gør sig selv mere afhængige end de i virkeligheden er**. Problemet med dette medarbejderstandpunkt er, at de rent faktisk ikke altid ved, hvor godt eller skidt flygtningen har det, og dermed hvor afhængig flygtningen måske er. Man har ikke nogen nærgående forståelse af flygtninges ståsted og befinde. Det har f.eks. vist sig, at nogle flygtninge, hvor man ikke viste det, faktisk var torturofre. Man ved ikke nok, og der bliver heller ikke skabt rammer for at få en større forståelse af flygtninges situation. Flygtningene betragtes som en ensartet flok, der ikke må forskelsbehandles.

Der er dog noget rigtigt i, at flygtningene nogle gange klarer sig under de undertrykkende forhold, ved at påtage sig rollen som undertrykte, for at få så meget som muligt ud af de givne forhold. Dette er Osterkamp også inde på (Osterkamp 1990 s.151). Det er dog problematisk at kritisere flygtningene personligt for at leve op til de krav, der bliver stillet til dem.

Når man etniciserer eller personaliserer, fralægger man sig sit medansvar for situationen. Herved undgår man selv at skulle vurdere ens egen andel i situationen, og dermed at skulle se, hvordan ens egen indgåen er med til at løse/forværre situationen. Ved at etnicisere og personalisere er man med til at støtte, at bestemte situationer forbliver uforandrede. Selv om en konflikt har en historie, der starter i en anden handlesammenhæng, betyder det ikke at en konflikt nødvendigvis kun kan løses i den anden handlesammenhæng. Det er meget væsentligt at være kritisk, når medarbejdere etniciserer og personaliserer.

Der er en slående parallel mellem, hvordan medarbejderne veksler mellem at se deres egen situation som både frit stillet og meget afhængig af hierarkiet, og hvordan de bruger den samme forståelsesmåde for flygtningenes situation.

En begyndelse på nytænkning

Medarbejderne er ved deres arbejde ofte med til at vedligeholde de strukturer, der er med til at umyndiggøre flygtningene.

Alligevel går deres arbejde ud på at "gøre noget for" flygtningene. Det er en svær situation. Ved at forholde sig aktivt til ens egen indgåen i de umyndiggørende strukturer i konkrete situationer, og ved at tage hensyn til flygtningenes interesser, med en skærpet opmærksomhed på hvornår ens egne handlinger som medarbejder, står i modstrid med flygtninges interesser, kan man prøve at bruge ens kræfter på kritisk vis, og prioriterer ens arbejde efter den grad, hvorved det er til gavn for flygtningene. Sådan mener jeg, at man skal påtage sig ens ansvar som medarbejder. Denne forståelse er taget fra Osterkamp (1992 s.283).

På denne måde kan man måske undgå at;

"hjælp" får den funktion, at den opfanger flygtningenes frustration og aggression mod de begrænsende forlændsregler og bryder deres modstand mod disse ned, mere end at den forbedrer situationen." (Osterkamp 1990 s.151)

Hvis man ikke kvalificerer medarbejderne til at tage kritisk stilling til deres egne indgåen i arbejdet, så bliver de i stedet kvalificeret under de vanskelige betingelser til at på en eller anden måde at klare sig under disse modsætningsfulde krav. Dette er Osterkamp også inde på. (Osterkamp 1990 s.102)

Ved at klare sig under de modsætningsfulde krav er man med til at fastholde den nuværende måde at organisere flygtningearbejde på. Dette kan betegnes som **restriktiv handleevne**. (jvf Holzkamp 1983 s.397) Man umuliggør en evt. overskridelse af de nuværende begrænsninger ved ikke at tænke på en begribende måde og skabe muligheden for at,

'ændre de nuværende grænser ved (i fællesskab) at udvide mulighedernes rum og på den måde overvinde disse konflikter.' (Dreier 1993 s.30)

4) Diskussion af udviklingsmuligheder

Den manglende klare målsætning for arbejdet gør det umuligt at evaluere arbejdet. Hvordan skulle man evaluere arbejdet, når man ikke ved hvad arbejdet skal gå ud på. Alligevel bliver der taget beslutninger om arbejdet ud fra visse kriterier. Tre væsentlige men meget problematiske kriterier for evaluering af aktiviteter, som jeg har stødt på er,

1) Hvor mange flygtninge får noget ud af en bestemt aktivitet

2) Hvor synlige aktiviteter er. Hvis en aktivitet er meget synlig, så er den meget god.

3) Om aktiviteten skaber ro eller ej.

På denne måde vurderer man aktiviteter ud fra den anerkendelse, de giver de ansvarlige medarbejdere og ikke værdien for brugerne, dvs flygtningene. I praksis er det sådan, at man også tager højde for løbende meldinger fra flygtningene, omend ikke på en fastlagt måde. Når aktiviteterne er tilrettelagt FOR flygtningene er det paradoksalt, at man ikke i højere grad inddrager flygtningenes vurderinger af aktiviteterne på en systematisk måde. Selvforvaltningsmodellen (som jeg ikke går nærmere ind på i denne opgave), der er blevet introduceret på mange §15 centre er et forsøg på at inddrage flygtningenes vurderinger i beslutningsprocessen på centrene. Modellen er ikke blevet introduceret på Flotel Europa, sandsynligvis fordi centret kun har status som modtagelsescenter. Den manglende inddragelse af flygtningenes egne vurderinger er dog meget problematisk, når det rent faktisk viser sig, at nogle flygtninge har boet på centret i over 16 måneder, og endnu er uklare på, om de vil blive flyttet. Med dette grundlag mener jeg ikke at, det er forvarligt overfor flygtningene at opretholde Flotel Europa's status som ikke §15 center.

Uden klar målsætning er det ligeså umuligt for mig som for alle andre at kunne vurdere, hvad man skal stille op.

Er målsætningen at forvalte det politiske forlig?

Er målsætningen de mange gode tanker, som står i centerhåndbogen (1-2-3), der er svære at tage stilling til i praksis?

Er målsætningen at holde ro på centrene for at undgå at røkke ved det politiske forlig?

Er målsætningen at drive en hotelvirksomhed?

Selv om der mangler en klar målsætning for arbejdet bliver der taget beslutninger. Grundlaget for disse beslutninger er sandsynligvis endnu et kompromis mellem de forskellige målsætninger.

Alligevel laver jeg en vurdering af arbejdet ved at finde ud af, hvor vidt det i praksis bliver flygtningenes interesser, der kommer til at bestemme arbejdets indhold og hvor vidt det er andre interesser, der bestemmer arbejdets indhold. De problemer, som jeg påpeger er således de betingelser, der begrænser muligheden for at udvikle betingelserne for flygtningene.

I mit samarbejde med Røde Kors formulerer jeg min interesse meget åbent, og begrundet det med at flygtningearbejde er til for flygtningene. Samarbejde kan dog være problematisk, fordi medarbejdere i flygtningearbejde ofte ikke har taget klar stilling til de mange andre interesser, der præger deres arbejde. Det kan være en grund til, at det er vanskeligt for medarbejdere at indlede

et forpligtende samarbejde med mig.

Mine målsætninger har udviklet og ændret sig under projektforsøget. Først vil jeg samle op på min oprindelige problemformulering, inden jeg kort diskuterer de problemformuleringer, der er blevet udviklet og en evt. handlemulighed i forhold til pågældende problem.

a) Refleksioner om konflikthåndtering indenfor rammerne

Min oprindelige problemformulering handlede om,

- "1) At samle oplysninger på en systematisk og omfattende måde om, hvordan man omgås konflikter på nuværende tidspunkt.
- 2) At udvikle problembestemmelser om nogle bestemte konflikter på et center.
- 3) At skabe nogle handlemuligheder, sådan at personalet og flygtninge vil blive bedre i stand til at løse de konflikter, der nødvendigvis vil opstå på et flygtningecenter, hvor så mange mennesker i krise bor så tæt sammen."

Ved at undersøge dette har jeg fundet ud af, at konflikthåndtering er et problematisk led i det almene flygtningearbejde.

Jeg er gået væk fra punkt 2. "at udvikle problembestemmelser om nogle bestemte konflikter på et center." I min empiri har jeg information om konkrete konflikter, men i denne tilbagemelding vælger jeg at foretælle om almene forhold, fordi mine erfaringer har vist mig, at det i høj grad er almene forhold, der gør sig gældende, når man vil forstå konflikthåndtering på flygtningecentre.

Det vil være meget problematisk at komme med en masse forskrifter om, hvad medarbejdere skal stille op i bestemte konfliktsituationer. Konfliktsituationer kan være meget forskellige. Alligevel er der nogle meget overordnede aspekter ved rollen som medarbejder, som jeg vil pege særligt på (udledt fra afsnittet i mit empirisk materiale om forholdet mellem centermedarbejdere og flygtninge).

Det er problematisk for mig at skrive et afsnit om konflikthåndtering. Jeg mener, at mange medarbejders uklarhed ikke skyldes manglende viden, men snarere at den strukturelt svarer til den anarkistiske side af organisationen og de modsigelsesfyldte målsætninger. Ved at skrive dette afsnit kan det nemt virke som om, jeg selv ser bort fra medarbejdernes betingelser. Formålet med afsnittet er tværtimod at lave et redskab, der støtter medarbejdere i deres forholdene sig til den

problematiske organisationsform, og de modsigelsesfyldte målsætninger.

Jeg formår i følgende afsnit kun at foreslå "klarhed", refleksion, analyse og lignende. I dette afsnit kommer jeg desværre ikke ind på, hvordan en sådan klarhed kunne komme til udfoldelse ved konkrete handlinger.

Det er væsentligt at være klar over, hvilke interesser man har som medarbejder, for at kunne fungere optimalt i en konflikt situation. Det kan blive et problem, at man har modsætningsfulde interesser. Det er dog nærliggende at have modsætningsfulde interesser fordi, man stilles over for modsætningsfulde krav.

Man skal hjælpe og kontrollere flygtningene. Denne rapport er et forsøg på at belyse nogle af virkningerne af de modsætningsfulde krav helt konkret.

↓
For at kunne forholde sig til disse vil jeg påpege nogle aspekter, som jeg synes er væsentlige for konflikt situationer.

- ① Flygtningene er strukturelt umyndiggjort.
- ② En afgørende grund til at indgå i konflikter er, at de skaber meget uro på skibet, og dette bliver medarbejderens problem, fordi han har et ansvar for ro.
- ③ Medarbejdere er nogle gange på udkig efter konflikter, for at opsøge arbejde, som en måde at forebygge uro. Det kan være problematisk, og yderligere umyndiggørende.
- ④ Som tidligere nævnt stiller flygtningene ofte krav til medarbejderne om at indgå i konflikter mellem dem. Man skal være klar over at man oftest bliver draget ind som autoritet.

I en konkret situation bliver man nød til at forholde sig aktivt til ens egen indgåen i de umyndiggørende strukturer, ved at tage hensyn til flygtnings interesser. Med en skærpet opmærksomhed på, hvornår ens egne handlinger, som medarbejder, står i modstrid med flygtningenes interesse, kan man prøve at bruge sine kræfter på kritisk vis og prioriterer den måde, man vælger at indgå i konflikter på.

Som tidligere nævnt er Osterkamp inde på dette også (Osterkamp 1992 s. 283)

Nogle gange begrundes medarbejdere behovet for ro med, at det er nødvendigt af hensyn til de andre beboere. Det kan være en god grund til at indgå i konflikter, når andre beboere viser en klar interesse for at få stoppet en konflikt. Det kan dog være problematisk, hvis ikke nogen flygtning fremlægger en klar interesse i at få handlet i en bestemt konflikt, for der er også et pres på medarbejderen om at sørge for ro fra ledelsesmæssig og kollegial side.

Det er vigtigt at være klar over, hvór krævene til ens indgåen kommer fra i bestemte konfliktsituationer, inden man går ind i dem. Så kan man være klar over ens egne interesse for at indgå i konflikten.

Sprog problemet kommer man ikke uden om. Umiddelbart i tilspidsede situationer kan det være vanskeligt at gennemskue, hvordan en bestemt konflikt hænger sammen, hvilke interesser de forskellige parter har. Det kan også være svært at formidle ens egen interesse. En vigtig metode er at sørge for at samle parterne, hvor der også er tolk med, så man kan få klarlagt de forskellige parters interesser i situationen, og med dette udgangspunkt handle på en velbegrundet måde.

Jeg spurgte en flygtning, om han mente at man skulle gå ind i konflikter mellem flygtningene eller ej, han svarede,

"I will answer in this way. They put us in a situation were we can't think about normal problems, normal organisation of living and it is too much for people and they are quarreling for stupid things, because they put us in that condition. For Red Cross people who are working here, they can't decide anything. They can't help really. They put them to handle problems. They can't fix heads but they can think about tails. It is an expression in our language. You have head on cat, and tail. And when you can't fix the head, the main problem, the real source of the problems, then get them to think about the tail. And there are a lot of tails when the head smells bad."

I stedet for at bruge ressourcer på at tilgodese flygtninges behov, så bruger man ressourcer på at løse konflikter, og snakke med folk om hvor dårligt de har det. Logikken er pervers. Det minder mig om vittigheden om socialarbejderne, der stod ved et busstoppested. Når han blev spurgt om han viste, hvornår bussen kørte, svarede han, "Nej, men vi kan godt sætte os ned og snakke om det." (Bader s.69)

b) Overordnede problemstillinger og handlemuligheder

~~Mit empiriske og teoretiske grundlag og min målsætning pejer dog også på centrale mere overordnede problemstillinger, som væsentlig grundlag for det nuværende flygtningearbejde, og dermed den problematiske konflikthåndtering. De to problemstillinger hænger sammen.~~

① Den hierarkiske/anarkistiske struktur, med dens mange regler udformet som totalforbud, er et organisatorisk svar på de uklare og modsætningsfulde målsætninger. De er lige modsætningsfulde og underbygger hinanden. De begrænser mulighederne for at udvikle målbestemmelse for det praktiske arbejde.

Flygtningene og medarbejderne bliver kasterbold mellem de uklare og modsætningsfulde

målsætninger, mellem anarkiet og hierarkiet.

2) Det er en tydelig konflikt at, man forsøger at løse flygtningenes problem internt på Røde Kors centre, når det centrale problem for flygtningene er deres isolation og manglende kontakt til andre samfundsmæssige instanser. Man bliver nød til at tænke udover flygtningecenterets ramme for at bryde med mange af de problemer, der stiller sig for flygtningene. De uklare og modsætningsfulde målsætninger og den hierarkiske/anarkistisk struktur er med til at låse situationen fast.

↓
Som tidligere nævnt er denne forståelsesmåde taget fra Dreier (1993), der tænker udover terapirummet for at bestemme terapi, som samfundsmæssig praksis. Han sætter fokus på de problemer, som terapi er et svar på. Med dette udgangspunkt forsøger han at trække tråde mellem det, der sker i terapirummet, og det der sker udenfor, for at bestemme hvad indholdet i terapi burde være. På denne baggrund må terapeutisk arbejde gå ud på i fællesskab at skabe nogle gode samfundsmæssige betingelser for brugerne, ikke i terapirummet, men helst udenfor. Ligeledes er det væsentligt at tænke flygtningearbejde som samfundsmæssig praksis, som flygtningecentrene er et svar på. Flygtningearbejde må gå ud på at skabe nogle gode samfundsmæssige betingelser for flygtninge, ikke kun på centrene, men helst også udenfor.

Flygtningarbejde er så omfattende en opgave, at det nødvendigvis må betragtes som en samfundsmæssige opgave, og ikke et internt Dansk Røde Kors anliggende. Det er meget vigtigt at, organisationer som DRK ikke påtager sig et ansvar for et sådant samfundsmæssigt problem. Ved ikke at stille krav til andre samfundsmæssige institutioner er DRK med til at fastlåse situationen og hermed påtager DRK et stor ansvar for flygtningenes isolation. På denne måde bliver DRK's arbejde politisk på en bestemt måde. DRK's arbejde støtter nogle bestemte politiske syn i, hvordan flygtninge arbejde skal håndteres.

Det er af afgørende betydning at organisationer som DRK lægger ansvaret for den umulig opgave fra sig, og lægger op til muligheden for at løse opgaven i fællesskab med andre instanser. Når dette ikke sker lukker DRK sig omkring en håndtering af en umulig opgave, der nødvendigvis bliver frygtelig problematisk.

En generel måde at overskride flygtningenes isolation på er at kontakte andre institutioner med interesser for at få en kontakt med flygtningene. På den måde går arbejdet ud på at udbrede forståelsen for flygtninges situation og behov og evt. derigennem udvide deres muligheder.

I mit empiriske materiale er der flere konkrete eksempler på, hvordan medarbejdere forsøger at overskride centerets rammer for at skabe muligheder for flygtningene. Dette sker f.eks. ved at tage kontakt til andre institutioner. Der er ingen retningslinjer for, hvordan man skaber kontakt med institutioner uden for centeret og de mange regler, formet som total forbud, sætter en dæmper på mulighederne. Medarbejderes forsøg har derfor begrænset virkning på grund af den

måde arbejdet organiseres på. På individuel vis og uden tydelig rådighed over betingelser, der bestemmes højere op i hierarkiet forsøger medarbejdere at overskride centerets rammer, som er pålagt dem, for at gøre noget for flygtningene.

På Flotel Europa er det DRK, der står for aktivitetstilbud til flygtningene, men på §15 centre er det Dansk Flygtningehjælp. Jeg er meget interesseret i at høre mere om, hvordan disse to instanser samarbejder for at udbrede forståelsen for flygtnings situation og behov og evt. derigennem udvide flygtnings muligheder. På Flotel Europa virker det ikke som om, der er nogen som helst form for formelt organiseret samarbejde med Dansk Flygtningehjælp eller med Dansk Røde Kors's hovedkontor med henblik på at skabe aktivitets tilbud. Medarbejdere kommer så til at lave et stort stykke arbejde ikke i kraft af, men på trods af den struktur, de er organiseret i.

En mulighed

Jeg kunne forestille mig et centralt organiseret forum med medarbejdere fra DRK, Dansk Flygtningehjælp, og evt. medlemmer fra Direktoratet for Udlændinge, der havde til opgave at udbrede forståelsen for flygtnings situation og behov og evt. derigennem udvide flygtnings muligheder. Sådanne muligheder kunne være meget bredspektret. Man kunne f.eks. tage en kontakt til,

Dansk Industri, fagforeninger, uddannelsesinstitutioner, osv. Gennem disse kontakter ville der måske være mulighed for at skabe nogle tilbud for landets eks-jugoslaviske gæster. Ved et sådant samarbejde kunne man måske overskride den isolation, som flygtninge bringes i under nuværende forhold. Det ville måske være med til at formindske antallet af konflikter. Et sådan forum kunne måske også være med til, at man begyndte at handle i forhold til de store pladsproblemer, der er på flygtningecentre.

Jeg har begrænset viden om et sådant samarbejde. Men jeg kan tydelig se fra min kontakt til Flotel Europa, at flygtningene bliver gidsler, når der mangler en koordinerede arbejdsindsats for at få flygtnings interesser tilgodeset. Det er alle og ingen, der repræsenterer flygtningene. Eks-jugoslavernes manglende tillid til repræsentanter hjælper heller ikke deres kamp for at for tilgodeset deres interesser. Medarbejdere, der forsøger at arbejde for øgede muligheder til flygtninge bliver også kastet mellem de forskellige instanser, når dette arbejde ikke koordineres på højere plan. Et tværinstitutionelt forum kunne støtte medarbejdere indenfor såvel Dansk Flygtningehjælp som DRK. Det kunne være et sted, hvor man kunne koordinere de mange ensartede problemstillinger, som medarbejderne løber ind i, sådan at de ikke stod alene med håbet om, og et ansvar for at kunne klare en samfundsmæssige opgave på egen hånd.

I et sådant forum, hvor opgaven er at varetage flygtningenes interesser skulle flygtningene (og måske også tidligere flygtninge) være repræsenteret. Måske ville et sådant forum så også kunne

være med til at få svar på nogle politiske spørgsmål, som er af afgørende betydning for flygtningene som f.eks.:

Hvor længe skal der gå, inden de får lov til at søge om asyl?

Hvor længe vil asylbehandlingen så tage?

Hvad vil de konkrete kriterier i bestemte slags sager være, for at man får asyl eller ej? (F.eks. Hvis der stadig hersker apartheid i Kosova, vil man sende Kosova Albanerne tilbage? Hvordan vil man vurdere denne apartheid?)

Ved at få svar på disse spørgsmål, ville man have et bedre grundlag for at planlægge muligheder for flygtningene. Det vil give såvel medarbejdere, som flygtningene et klarere grundlag for deres arbejde. Det ville give alle parter (også flygtningene) en større forståelse af de forskellige ståsteder, som flygtninge har.

Som nævnt ved jeg meget lidt om samarbejdsrelationer mellem DRK, Dansk Flygtningehjælp og Direktoratet for Udlændinge. Jeg har en antagelse om, at det kunne give yderligere problemer, at DRK har et ansvar for hverdagen på §15 flygtningecentre og Dansk Flygtningehjælp har ansvaret for aktiviteter. Hvis der ikke er noget fælles stillingtagen til flygtningenes situation er der stor sandsynlighed for at såvel flygtninge, som medarbejdere igen bliver kasterbold. Det ville være spændende at undersøge dette samarbejde i kommende arbejde.

Oprettelsen af et sådant forum ville måske overskride de begrænsninger, den hierarkiske organisation står for. Desuden ville det måske muliggøre et arbejde henimod en nærmere indholdsbestemmelse af flygtningearbejde, for at overskride det anarkistiske aspekt i arbejdet. Dette kunne ske ved at medarbejdere og flygtninge opstillede konkrete overskuelige målsætninger for deres arbejde i overensstemmelse med en mere almen målsætning fra det koordinerende forum. Det skulle kunne gøre det muligt at evaluere det konkrete arbejde og brugen af ressourcer. Jeg tror ikke umiddelbart på at det er muligt at rokke ved anarkiet, uden samtidigt at rokke ved hierarkiet. Som rapporten viser, forudsætter de hinanden.

Ved at komme med et forslag til overskridelse af de nuværende problemer, forsøger jeg at bruge min kritik af Osterkamp (1990 og 1992) og den manglende påpegning af handlemuligheder til noget konstruktivt. Kritik og påpegning af handlemuligheder udgør en enhed (Holzkamp 1983. Kap.9).

Ligeledes trækker jeg på Bader og hans påpegning af det væsentlige i at udvikle organisationen ved at udvikle arbejdsbestemmelsen. (jvf. Bader s.114) Bader har fokus på socialarbejders ståsted og handlemuligheder, når han påpeger det væsentlige i at indholdsbestemme arbejdet. Han kobler ikke dette med nogle mere organisationsstrategiske ideer, for at overskride socialarbejdets proble-

mer. (For sådanne diskussioner se evt. Nissen.)

5) Det videre arbejde

Som denne rapport viser, er jeg kommet dertil i projektet, hvor jeg skal forsøge på at få projektet tilbage på sporet, hvor samarbejdet igen kommer i fokus.

Jeg vil gerne høre fra DRK, hvilke interesser, de har i min empiri, og hvordan de kunne tænke sig at inddrage det i deres videre arbejde. Et sådant samarbejde ville jeg gerne være med til. Måske bliver det muligt at planlægge et videre projekt, med udgangspunkt i mit materiale. Måske kunne mit arbejde kobles sammen med noget, som de også er i gang med.

Der er spændende at tænke sig, hvad for nogle resultater en anden slags kontakt med DRK vil give. Jeg kunne i hvert fald godt tænke mig at være med i et projekt, hvor jeg var draget ind i diskussioner om, hvordan man tænker flygtningearbejde, og hvordan man organiserer det i praksis.

På det mere konkrete plan har jeg følgende planer:

- * Jeg vil til møde med DRK Psykosocial Afdeling, for at høre deres kommentarer til projektrapporten.
- * Jeg har en større rapport med de konkrete eksempler, der måske skal færdiggøres efter aftale med DRK Psykosocial Afdeling.
- * Jeg har planer om at holde møde med de medarbejdere og flygtninge, som har været involverede i projektet ind til videre for at høre deres kommentarer til rapporten.
- * Jeg vil gerne skrive en artikel om mit arbejde ind til videre. Den skal også bruges som tilbagemelding til Gruppen i Berlin.

Literaturliste

- Arenas, J., Steen, P., Jacobsen, V. Søgaard Thomsen, U. 1987: *Flygtninges psykiske kriser- Introduktion til eksilpsykologi*. Dansk Psykologisk Forlag.
- Bader, K., 1993: *Hjælpeløse Hjælpere - om socialarbejderes frustrationer*. Hans Reitzels Forlag.
- Berliner, P., 1989: *Kultur og formalisering -Kulturel kontekst i ombrud*. i *Psykologi og Kultur*. Psyk. Lab. Kbh. Universitet.
- Brun, T.A., 1992: *Bosnia and Herzegovina*, i *The Lancet*: vol 340.
- Calas, F. m.fl 1992: *Assessment elements on care for the psychological condition of a group of Bosnian refugees*, Medecins sans frontieres. Paris.
- Dencik, L., 1991: *Etnicitet og social konflikt - en konflikt teoretisk perspektiv*. i "Minoriteter - en grundbog." Red. Krag og Warburg. Spektrum
- Dencik, L., 1993: *Post-modernisation and Ethnification: Reflections on Xenophobia and Exile in Contemporary Modernity*. i "Rescue 43 Xenophobia and Exile. The International Problems of Today with a flashback on the rescue of the Danish Jews in 1943".)
- Dreier, O., 1993: *Psykosocial behandling, en teori om et praksisområde*. Dansk Psykologisk Forlag, Kbh.
- Dreier, O., 1993 (a) (Upub.Manus.) *Indledning til praksisforskning. - Noter til grenundervisning 13.9.93*
- Dreier, O., Jensen, U.F., Nissen, M., *Action Health Research -Some guidelines for papers*.
- Fledelius, K., 1993: *Jugoslavien: Hvorfor er det gået så galt?* i *Revyen* Nr.2. Okt. Forlag Hedeskov aps.
- Flemming, M., Mattingly, C., Gillette, N., (in Press). *Giving Language to Practice: Action Research in Occupational Therapy*. I Dreier, O., Jensen, U.J.(Eds). *Action Health Research*. Projekt Sundhed, menneske og kultur. London.

- Flygtninge Nyt. 1993: Dansk Flygtningehjælp. KBh. Nr.1.
- Gammelgaard, J. 1992: *En ny model i flygtningearbejdet: Midlertidig beskyttelse*. Årsberetning. Dansk Flygtningehjælp. Kbh.
- Giddens, A.,1984: *The Constitution of Society*. Polity Press. Cambridge.
- Human Rights Watch, 1992: *War Crimes in Bosnia-Hercegovina*, a Helsinki watch report. New York.
- Holzcamp, K.,1983: *Grundlegung der Psychologie*. Frankfurt/M.
- Holzcamp, K., 1985: *Mennesket som subjekt for videnskabelig metodik*. Kom S. Bogbutikken Spartakus Kbh.
- Højholt, C. 1993: *Bruger perspektiver. Forældres, læreres og psykologers erfaringer med psykosocialt arbejde*. Dansk Psykologisk Forlag. Kbh.
- Højholt, C., Rasmussen, O.V.,(In Press) *The Developmental History of a research project*.
- Maindal, L. 1993: *Når krigen holder op, starter krisen*. Amnesty. Kbh.
- Mandic, Nicola & Bosnic, D 1992: *Psychological State of the Croatian refugees in the Republic of Hungary*, in the Croatian Medical Journal:War suppl.2., vol 33, s,106-9.
- Massardier, L., 1992: *Report on the Psychological state of the families of Bosnian Ex detainees*. Medecins sans frontieres. Paris.
- Mazowiecki, T. 1992: *The situation of human rights in the territory of former Yugoslavia*. a note from the Secretary-General for the General assembly of the Security Council. 6.11.1992. written on the basis of mission by the Special Rapporteur.
- Mørch, S. 1991: *Hvad skal vi med kulturen? - Kan kultur og handlingsteori forenes?* i Udkast nr.1. Dansk Psykologisk Forlag
- Mørch, S. 1993: *Projektbogen - teori og metode i projektplanlægning*. Rubikon.
- Nissen, M. (In Press) *Bruger indflydelse på...*

Holtkamp -

- Osterkamp, U. 1990: *Intersubjektivitet und Parteinahme: Problemer subjektwissenschaftlicher Forschung*. i *Subjektivitet und Politik*. Red. Gert Geheler/Konstanze Wetzel. Verlag Arbeit und Gesellschaft GmbH.
- Osterkamp, U. 1992: *Objektive og subjektive forhindringer for en antirassistisk pædagogik*, i *Lernwidersprüche und pädagogisches Handeln*. Red. Karl Heinz Braun/Konstanze Wetzel. Verlag Arbeit und Gesellschaft GmbH.
- Simmons-Richner, E. 1992: *Children as zones of war*. UNICEF, Geneva.
- Stage, J., 1993: *Asken Brænder - en forfatter i krig*. Informations forlag.
- Staubæs, D. og Christiansen, M., 1993: *Kulturel identitet*. i Udkast nr.2. Dansk Psykologisk Forlag.
- Whyte, W.F. (ed) (1991) *Participatory Action Research*. London: Sage.

- s. 5 - at sætte regleren på
- s. 11-12 - interener, konflikter mm
- s. 13 - del af handlevens
- s. 23 - personaltimer, etnificere:
at se bånd fra personens/
fællesskabs betingelser, som
de lever under, og tildele
deres personlige ansvar for
deres situation (Duis 93,
s. 43)