



LUNDS
UNIVERSITET

Hur påverkar kulturella skillnader det professionella mötet mellan socialsekreterare och klient?

– En studie ur socialsekreterarens perspektiv

Av: Lama Akkache och Linnea Svensson

LUNDS UNIVERSITET

Socialhögskolan

Campus Helsingborg

SOPA63 VT 2009

Handledare:

Kristina Göransson

Abstract

Abstract

Author: Lama Akkache and Linnea Svensson

Title: The professional meeting between social worker and client [translated title]

Supervisor: Kristina Göransson

Assessor:

The purpose of this study was to examine if and how cultural differences between the social worker and client may have an effect on the professional meeting. More specifically the aim was to find out if the client and the social worker better understand each other if they are coming from the same country and are members of the same culture and whether that result in a better outcome of the professional meeting. Our understanding before we started this study was that an immigrant has wide problems around them and need another kind of help from the social worker than clients who have a Swedish background. When we started to read evidence based literature about the subject, this was confirmed. We were using a qualitative method and as the study aims to examine the social worker's perspective we interviewed eight social workers that work with economic social welfare to find out their point of view. Both along and after the interviews we discovered some things that played a special role in the discussion about the importance of good cultural competence among the social workers so they in the best way can help an immigrant client: The importance of openness, sympathy and curiosity among social workers. The consequence that appears when communication is a problem in the professional meeting and when knowledge about the system is vague among the immigrants client. The analysis was based on two different kinds of perspectives: one focused on how we act in different situations. The other focused on the authority the social worker has in relation to the client. As a conclusion we could see that there may appear problems in helping immigrants if the social worker generalizes and thinks that the immigrant should be in a certain way because he or she comes from a certain part of the world. The social worker must treat the immigrant clients individually and have an open and sympathetic way to confront new things, like differences in culture.

Keywords: Culture, Social workers, Immigrants, professional meeting

Innehållsförteckning

Förord	3
1. Inledning	4
1.1. Problemformulering	4
<i>1.1.1. Syfte</i>	5
<i>1.1.2. Frågeställningar</i>	5
1.2. Begreppsdefinitioner	6
<i>1.2.1. Kultur</i>	6
<i>1.2.2. Kulturkrockar</i>	7
<i>1.2.3. Kulturkompetens</i>	7
<i>1.2.4. Invandrare</i>	7
<i>1.2.5. Annan kulturell bakgrund</i>	7
<i>1.2.6. Svensk bakgrund</i>	7
1.3 Arbetets disposition	8
2. Bakgrund	9
2.1. Historik	9
3. Metod	11
3.1. Metodval	11
3.2. Urval	11
3.3. Tillvägagångssätt	12
3.4. Tillförlitlighet	14
3.5 Etiska överväganden	16
3.6 Uppdelning av arbetet	16
4. Tidigare forskning	17
4.1. Kulturmöten mellan invandrare och system	17
4.2. De professionella mötet	19
4.3. Kulturkompetens hos socialsekreteraren	20
5. Teoretiska utgångspunkter	22
5.1. Maktperspektivet	22
5.2. Handlingsteorin	23
6. Analys	25
6.1. Det mångkulturella Sverige – ”Man får surfa på andras livserfarenhet”	25
6.2 Svårigheter som uppstår i arbetet med invandrare	26
6.3. Är jag speciell? – Individuell bedömning	30
6.4 Förstår du mig? – Kommunikation mellan människor med olika bakgrunder	31
6.5 Svenska systemet	33
6.6 Kulturella bakgrundens betydelse	35
6.7 Kulturkompetens	37
6.8 Kan socialsekreterare med annan kulturell bakgrund bemöta invandrarklienter bättre?	40
6.9 Vad gör organisationen för att öka kulturkompetensen	43
7. Avslutande diskussion	45
Referenslista	49
Bilaga 1	51
Bilaga 2	52

Förord

Vi vill börja med att tacka våra intervjupersoner som gjort denna undersökning möjlig att genomföra. Vi vill även framhålla vår handledare Kristina Göransson som givit oss bra råd och stöd i vårt arbete.

Detta arbete har för oss varit väldigt berikande och intressant. Vi har genom att undersöka kring vårt syfte och vår förförståelse fått ett vidare perspektiv och en större förståelse för problematiken kring vårt kommande yrkesliv.

1. Inledning

1.1 Problemformulering

Möten mellan två människor utgör en viktig och grundläggande del i det mänskliga livet. Det följer oftast ett visst mönster och detta samspel kan te sig spontant men de är även i allra högsta grad reglerat. Vi lär oss tidigt de grundläggande regler för socialt samspel och sedan använder vi denna kunskap som någon självklarhet. Men alla möten är inte självklara eller enkla. Detta gäller speciellt det professionella mötet som är omgärdat av regler och riktlinjer. Svårigheter i ett professionellt möte ligger även i fördomar, attityder och föreställningar. Vad händer i ett möte när klienten inte behärskar det svenska språket? Hur uppfattar vi varandra när det finns risk för missförstånd på grund av kulturella skillnader (Johansson, 2006)?

I dagens Sverige möts i allt större utsträckning människor från olika samhällen och olika kulturella bakgrunder. Det faktum att människor växer upp under olika förhållanden gör att de kommer att skilja sig åt både i deras förståelse av sin omvärld och sig själva och i de olika färdigheter som de utvecklar. Detta kan skapa svårigheter för kommunikationen mellan människor med olika bakgrunder. När en person emigrerar till ett annat land kommer han eller hon alltså att möta människor med en delvis annan livssituation, en annan livssyn och en annan förståelse för omvärlden. Att som många invandrare i Sverige, byta liv från en invand tillvaro i ett samhälle till ett liv som en del av en minoritetsgrupp i ett annat samhälle med en helt annan kultur, innebär att bli utsatt för stora påfrestningar. När en person kommer till ett nytt och kanske annorlunda samhälle ändras inte bara de materiella förutsättningar, även de sociala och psykologiska förutsättningarna förändras (Allwood, 2004).

Nationella och internationella arbetskraftsmigrationer har, tillsammans med människors flykt från världens konfliktcenter, inneburit att vi numera lever i ett samhälle där den kulturella mångfalden är synlig i de flesta individers konkreta vardagsliv (Skytte & Montesino, 2006). Mötet med människor från andra samhällen och kulturer innebär en utmaning på gott och ont. Missuppfattningar och missförstånd uppstår lätt, samtidigt som möjligheten till kreativa samtal och utveckling finns (Allwood, 2004). Socialarbetaren arbetar i många sammanhang tillsammans med medborgare som befinner sig i en sådan ställning eller situation att de inte tillhör det normbildande samhället. Det ideala kravet på socialarbetare är att de i sina insatser ska utgå från medborgarens och familjens syn på vad som utgör ett värdigt liv, liksom de önskemål som den enskilde medborgaren har på det sociala arbetet. Den kontextuella

kulturförståelsen menar att det är problematiskt att blanda in den enskilda medborgarens kultur i analysen av sociala problem. Men när det gäller det sociala arbetet kan överväganden kring kultur vara relevanta, eftersom det generellt sett är så att utformandet av de konkreta sociala insatserna gentemot en medborgare tar utgångspunkt i medborgarens förståelse för sin egen situation och önskemål för framtiden (Skytte & Montesino, 2006).

Vi har under utbildningen och i det vanliga livet kommit i kontakt med socialt arbete i dess olika former, och utifrån dessa erfarenheter väcktes idén till denna uppsats. Vår förståelse kring socialt arbete är att människor skall behandlas lika och ha lika värde. I det professionella mötet mellan socialsekreteraren och klienten kan kulturkrockarna uppstå på grund av kulturella skillnader, vilket även kan leda till att klienten och socialsekreteraren missuppfattar varandra. Vi anser att vi behöver ha en större förståelse och kunskap om kulturella skillnader i vår kommande yrkeskarriär. Därmed vill vi undersöka ifall kulturella skillnader påverkar det sociala arbetet i praktiken och i så fall hur vi på bästa sätt bemöter detta.

1.1.1 Syfte

Syftet är att undersöka om och hur kulturella skillnader mellan socialsekreterare och klient kan påverka det professionella mötet.

1.1.2 Frågeformuleringar

- Vilka lärodomar och svårigheter kan uppstå i det professionella mötet när det finns kulturella skillnader mellan klient och socialsekreterare?
- Vilken medvetenhet finns hos de tillfrågade socialsekreterarna om kulturella skillnader och om den här medvetenheten finns, hur hanterar socialsekreterarna detta?
- Vad görs inom den Socialtjänst i västra Sverige, där vår undersökning utfördes, för att öka medvetenheten om kulturella skillnader hos socialsekreterarna som skall vara till hjälp i mötet med klienter från andra kulturer?

1.2 Begreppsdefinitioner

1.2.1 Kultur

Begreppet kultur har definierats på olika sätt inom samhällsvetenskapen där många forskare så som klassikerna Max Weber och Emile Durkheim har varit tongivande inom studien och debatten om kultur (Kamali, 2002). När vi använder begreppet kultur till vardags tänker vi ofta på litteratur, musik och konst. Sociologerna lägger till fler företeelser och menar att kultur rör människors livssätt i ett samhälle eller i en viss samhällsgrupp. Hur de klär sig, hur de arbetar, seder och bruk, religiösa riter och fritidsvanor inbegrips också i begreppet. Alla samhällen förenas av det faktum att deras medlemmar är organiserade i strukturerade sociala relationer utifrån en unik kultur. Utan kultur skulle vi inte vara mänskliga då vi inte skulle ha något språk och därmed inte kunna uttrycka oss, vi skulle inte ha något medvetande och vår tankeförmåga skulle vara begränsat (Giddens, 2003). När vi i vår undersökning pratar om kultur menar vi, liksom Allwood (2004) att en central del i begreppet kultur är att det handlar om det förståelseinnehåll som används av en viss kategori människor. En viktig del av en persons kulturella förståelse rör hur den uppfattar den kulturella befolkningsgrupp som den identifierar sig med. I dessa sammanhang brukar man prata om etnisk identitet. Ibland inkluderas andra aspekter i vad man menar med kultur, exempelvis socialt präglade beteenden så som rutiner vid hälsning och även föremål såsom som totempelare och datorer. Det är viktigt att förstå att kultur är i ständig förändring och kontextbunden vilket leder till att det är svårt att säga att en människa tillhör en enda kultur. Den tidigare tanken om att människan växer upp i homogena kulturer är inte aktuell vilket innebär exempelvis att förståelsen av svensk kultur som enhetlig, konstant och avgränsad inte längre ses som trovärdig. Det är ytterst sällsynt att ett samhälle lever så avgränsat och utan kontakt med omvärlden att det bara finns en källa till förnyelse, nämligen den egna kulturen. Istället är det så som socialantropologerna menar att man nästan alltid har tillgång till flera kulturella traditioner samtidigt vilket påverkar utformningen av varje enskild individ (Allwood, 2004). I vår undersökning är vi främst intresserade av etniska kulturer och inte exempelvis stadsbo och glesbygd eller skåning och norrlänning.

1.2.2 Kulturkrockar

När vi nämner kulturkrockar i vår undersökning menar vi när två människor, exempelvis en svensk socialsekreterare och en klient från en annan kulturell bakgrund, möts och upptäcker att de skiljer sig åt vad gäller till exempel barnuppfostran, äldreomsorg, matvanor och syn på alkoholbruk. De är vid sådana tillfällen det uppstår en kulturkrock. En konsekvens av invandringen blir att invandringsländerna blir arenor för möten mellan människor som har rötter i olika värderingar, normer och traditioner. Endast en jämförelse mellan olika kulturer eller kulturyttringar medvetengör människor om likheter och skillnader mellan den egna kulturen och andra kulturer som man kommer i kontakt med (Soydan, 1999).

1.2.3 Kulturkompetens

När vi i vår undersökning talar om kulturkompetens menar vi vikten av öppenhet inför människors olika bakgrunder och att socialsekreteraren skall genom denna öppenhet kunna hjälpa en enskild individ. Utvecklingen av kulturkompetens är en kontinuerlig process som bör utvecklas på lång sikt. Dessutom är hjälparens medvetenhet om sin egen kultur och dess betydelse för dolda generaliseranden och fördomar av stor vikt (jmf Brämberg, 2008).

1.2.4 Invandrare

I vår undersökning betraktas en invandrare som en person som flyttat från ett land till ett annat med intentionen att bosätta sig där för en relevant tidsperiod. Vi har valt att tala om invandrare för att den beteckningen är vanligt förekommande och fortfarande accepterad i de flesta sammanhang. Med invandrare menar vi en person som är född utanför Sveriges gränser av föräldrar som inte är svenska medborgare. Personer födda i Sverige av invandrande föräldrar inkluderas inte i invandrarbegreppet utan benämns som så kallade andra generationens invandrare. Beteckningen invandrare används oberoende av personens skäl för invandringen – politiska skäl, familjeåterförening, ekonomiska skäl och så vidare. Det som förenar invandrarna är att de har flyttat från ett land till ett annat och har för avsikt att stanna i det nya landet under en relevant tidsperiod (jmf Schierenbeck, 2003).

1.2.5 Annan kulturell bakgrund

Vi har använt oss av definitionen annan kulturell bakgrund när vi talar om personer som kommer ifrån länder utanför norden. Annan kulturell bakgrund kan enligt oss kopplas till de personer som invandrade till Sverige under slutet av 60-talet och framåt som asylsökande.

1.2.6 Svensk bakgrund

När vi talar om en svensk bakgrund i vår undersökning syftar vi till personer som har flera generationer av svensk bakgrund samt är födda och uppväxta i Sverige.

1.3 Arbetets disposition

Här skall vi ge en kort överblick om den fortsatta uppsatsen. Uppsatsen består totalt av åtta kapitel där vi i kapitel ett ovan har gett läsaren vår inledning där den har tagit del av vår problemformulering, syfte och frågeställningar. För att underlätta fortsatt läsning har vi även i detta kapitel definierat några centrala begrepp i vår studie. Vi kommer i kapitel två vidare ge läsaren en bakgrund kring ämnet. I kapitel tre övergår vi till att presentera vårt metodval och i kapitel fyra presenterar vi tidigare forskning som är relevant för vår undersökning. Därefter i kapitel fem beskriver vi våra teoretiska utgångspunkter som ligger till grund för vår analys. Kapitel sex består av vår analys och kapitel sju är vår avslutande diskussion.

2. Bakgrund

Vi vill med denna historik som presenteras nedan förklara den in- och utvandring som skett i Sverige samt den nuvarande situationen för invandrare. Detta för att våra läsare skall få ett större perspektiv på hur den ökade mångfalden påverkar socialsekreterarens arbete och ställer dess kompetens på spets och att läsaren har denna historik i bakhuvudet när den läser vidare i vår undersökning.

2.1 Historik

En betydande in- och utvandring till och från Sverige har skett periodvis. Mellan åren 1850-1930 utvandrade över en och en halv miljon svenskar, den största delen till Amerika. Den här stora utvandringen berodde på missväxt och överbefolkning som skapade misär i många delar av landet. Under andra världskriget blev Sverige aldrig ockuperat och därmed blev Sverige ett bra mål för många flyktingar från Tyskland, Polen och de baltiska länderna. Många av dessa flyktingar stannade kvar efter kriget och fick även så småningom svenskt medborgarskap. Eftersom strider inte pågick på svensk mark blev det en snabb återhämtning efter kriget och Sverige kunde fortsätta med sina industrier och transportresurser vilket krävde mycket arbetskraft. Arbetskraften räckte ändå inte till och den svenska myndigheten började söka arbetskraft i Sydeuropa under 1950- och 60-talet. Italienska unga män var bland de första som kom och de i sin tur följdes av släktingar, fruar och syskon. En del gifte sig även med svenskar och flertalet av italienarna integrerades snabbt i den svenska befolkningen. Grekerna kom strax därefter och sedan även turkarna. Grekerna syntes mer och hade svårare att integreras i det svenska samhället. Det kan ha berott på att grekerna försökte medvetet att värna om den grekiska kulturen och traditionerna genom att ha hemspråksundervisning i särskilda lördags- skolor, återvända till hemtrakten i Grekland varje sommar osv. (Allwood & Franzén, 2004).

På grund av den tekniska utvecklingen började behovet av arbetskraft till industrierna mättas mot slutet av 1960-talet. Istället ökade antalet asylsökande flyktingar. År 1973 började de första chilenska flyktingar att komma till Sverige och de följdes snart av andra grupper från Sydamerika bl.a. från Uruguay och Argentina. I mitten av 1960-talet började invandringen från Turkiet att öka, och en större ökning skedde år 1975-80. I mitten av 1970-talet kom också stora grupper av assyrier från Turkiet, Libanon, Irak och Syrien. I slutet av 1970-talet kom

flyktingar från Iran, Irak, kurder, flyktingar från kriget i Eritrea samt många vietnamkineser. Iranier samt personer från olika delar av Forna Jugoslavien är den största flyktinggruppen i Sverige. Under 1980-talet och början av 1990-talet kom bland annat flyktingar från Somalia, Jugoslavien, Iran, Irak samt Palestinier från kriget i Libanon (Allwood & Franzén, 2004). Utmärkande för invandringen var dess stora bredd i fråga om invandrarnas bakgrund och motiven för invandringen. Det handlar alltså om en mycket heterogen invandrarbefolkning (Schierenbeck, 2003).

Den svenska befolkningen är i grunden för en fortsatt generös invandringspolitik men utmärks samtidigt av en misstro mot de nya invandrarna. Under stora delar av 1990-talet har Sverige präglats av kriser på arbetsmarknaden och i statsfinanserna, vilket inte har gynnat de nyanlända invandrarnas möjlighet till inträde på arbetsmarknaden. Arbetslösheten bland invandrare i Sverige är betydligt högre än för den övriga befolkningen. Trots det förbättrade arbetsmarknadsläget och invandrarnas längre vistelse i landet är arbetslösheten under början av 2000-talet mer än tre gånger så hög för invandrare som för personer födda i Sverige. Den dåliga integrationen och delaktigheten i det nya samhället kan bero på många faktorer. Det kan handla om ålder, utbildningsnivå eller om deras etniska och kulturella bakgrund. Man kan även lyfta fram faktorer som handlar om mottagarsamhället, olika former av främlingsfientlighet, diskriminering eller situationen på arbetsmarknaden (Schierenbeck, 2003).

3. Metod

3.1 Metodval

Vi har valt att använda oss av kvalitativa metoder i form av intervjuer då vi ansåg att det passade vårt syfte bäst. Detta då vi ville få en djupare förståelse kring om och hur kulturella skillnader påverkar det professionella mötet, vilket vi fick fram genom de intervjuades upplevelser och erfarenheter kring ämnet. Repstad (1999) menar att kvalitativa metoder handlar om att karaktärisera då själva ordet står för kvaliteter. I den kvalitativa metoden går man mer på djupet kring en eller några få miljöer då man söker efter en helhet med alla sina konkreta nyanser. En kvantitativ metod hade inte givit oss samma djup eller nyanserade svar på exempelvis vilka svårigheter och lärdomar som kan uppstå i det professionella mötet med en invandrarklient (jmf Repstad, 1999). Vi valde att använda oss av semistrukturerade intervjuer. May (2001) menar att semistrukturerade intervjuer är ett mellanting av de fokuserade och de strukturerade metoderna. Frågorna är specificerade, men intervjuaren har betydligt större frihet att fördjupa svaren och gå in i en dialog med den som intervjuas vilket passar oss perfekt då vi vill kunna ställa följdfrågor som ligger utanför vår intervjumall. Med semistrukturerade intervjuer finns möjligheten att de som intervjuas kan besvara frågorna mer personligt samtidigt som den är tillräckligt strukturerad för att skapa jämförbarhet (May, 2001).

3.2 Urval

Vi valde att intervjua åtta socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd inom samma socialtjänst. Deras arbetsuppgifter varierade då sex av dem arbetade som handläggare på ekonomiskt bistånd medan två av dem arbetade som coach, vilket är en fördjupad tjänst klienterna erbjuds när de har stora svårigheter att komma ut i arbetslivet. Socialsekreterarna hade arbetat inom ekonomiskt bistånd på just denna socialtjänst allt från två år till fyrtio år och hade därför olika syn på förändringen som skett när Sverige blivit mer mångkulturellt och på vilket sätt denna mångfald påverkat deras dagliga arbete. Anledningen till att det blir just den här arbetsplatsen är att vi hade under vår praktikperiod, som ingick i vår utbildning, skapat kontakter med just denna socialtjänst. Vidare har vi i vår kontakt med handläggning av ekonomiskt bistånd insett att det är vanligt i det professionella mötet emellan klient och socialsekreterare att de inblandade har olika kulturella bakgrunder. Vi ansåg därför att

socialsekreterarna som arbetar med ekonomiskt bistånd bör ha erfarenheter hur och om kulturella skillnader påverkar det professionella mötet och vilka svårigheter och lärdomar som kan uppstå i detta. Vi valde även samma arbetsplats för de som intervjuades då vår upplevelse var att det blir lättare att analysera intervjuerna när utfallet blev mer likt. Vårt kriterium för de som intervjuades var att de hade dagliga professionella möten med klienter med olika kulturella bakgrunder och att de var en kulturell mångfald mellan de som intervjuades. Vi intervjuade två socialsekreterare med annan kulturell bakgrund och sex som hade svensk bakgrund, varav två var män utav de svenska. Vi insåg här att det blev en begränsning då vi inte intervjuade lika många socialsekreterare med invandrarbakgrund som vi intervjuade svenska socialsekreterare. Vi ville få fram nyanser och skillnader i hur en socialsekreterare med viss bakgrund såg på invandrarklienternas problematik och hur deras möten med klienter med invandrarbakgrund kunde utforma sig. De här nyanserna och skillnaderna ansåg vi skulle framkomma genom att jämföra de svar som socialsekreterare med invandrarbakgrund gav med de svar som socialsekreterare som hade svensk bakgrund sade. Dock var det inte lätt att hitta socialsekreterare med annan kulturell bakgrund då majoriteten på denna arbetsplats hade svensk bakgrund. Då hade vi fått vända oss till andra socialtjänster för att få en större mångfald, vilket skulle vara tidskrävande och kanske leda till att vårt material skulle bli svårhanterat. Vi insåg även att de socialsekreterare som hade annan kulturell bakgrund omöjligt kunde representera alla andra kulturer och vad de står för men att de ändå kunde ge en annan bild än vad enbart socialsekreterare med svensk bakgrund hade kunnat. En annan begränsning som uppstod när vi valde att intervjua socialsekreterare inom samma arbetsplats var att deras metoder och tillvägagångssätt kom att genomsyra hela vår undersökning, vilket hade kunnat undvikas om vi valt till exempel två olika socialtjänster.

3.3 Tillvägagångssätt

När vi hade bestämt oss för vårt syfte och våra frågeställningar började vi reflektera och fundera kring på vilket sätt kommer vi på bästa sätt få fram en bra empiri som ger svar på vårt syfte. Vi frågade oss bland annat vilka som var bäst att intervjua och vilken metod som var bäst lämpad för att få fram bra empiri till vår undersökning. Vi insåg ganska snabbt att i och med att vi ville få fram upplevelser och erfarenheter om och hur kulturella skillnader påverkar det professionella mötet skulle en kvalitativ metod passa oss bäst. Vi tog direkt kontakt med fältet för att boka våra intervjuer. Detta skedde genom telefonkontakter då vi ansåg att det var

lättare att tala med de tillfrågade intervjupersonerna direkt istället för att använda oss av exempelvis email. Vi kunde då förklara om och varför vi gjorde vår undersökning och kunde få ett direkt svar om de var intresserade av att delta. Efter det skickade vi ut ett informationsbrev, via email, till de intervjupersonerna som valt att medverka i vår undersökning (Se bilaga 1).

Vi började även direkt läsa in oss på ämnet och under tiden utformade vi en intervjumall (Se bilaga 2). Intervjumallen formade vi kring intressanta teman som hade anknytning till våra frågeställningar och vårt syfte. Dessa teman kom att ändras senare då de i intervjuerna framkom andra centrala och intressanta aspekter som vi valde att fokusera på. Då vi använde oss av den semistrukturerade metoden hade vi innan intervjuerna strukturerat upp teman kring vårt ämne. Samtidigt kunde vi under intervjuerna ställa följdfrågor utanför intervjumallen och genom det få fram en mer personlig kontext mellan oss och de som intervjuas. Intervjuerna blev olika då vi använde oss av den tidigare forskningen som vi läst och även vad tidigare intervjupersoner hade sagt i sina intervjuer för att ställa följdfrågor kring ämnet. Detta för att få fram nyanser, likheter och olikheter emellan intervjupersonernas svar.

Intervjuerna pågick allt ifrån fyrtiofem minuter till en och en halv timma där intervjupersonerna berättade om sina upplevelser och erfarenheter kring ämnet och de utfördes på socialsekreterarnas kontor då det var lättast för dem. Vi spelade in allt material på bandspelare, vilket vi hade frågat intervjupersonerna om godkännande innan utförandet av intervjuerna. Det var ingen som hade någon invändning emot detta utan ville på alla sätt hjälpa oss att få fram ett så bra material som möjligt. Vi utförde intervjuerna tillsammans vilket kan ha lett till att intervjupersonen kände sig i underläge. Vi ansåg dock att detta ledde till att vi båda skulle bli mer delaktiga i allt material och kunna komma med följdfrågor till intervjupersonen som inte den andre tänkte på. Vi turades om att hålla i intervjuerna, då den ena som inte höll i intervjun blev mer passiv och antecknade intressanta funderingar kring ämnet som kom upp under intervjun.

Vår analys av vårt insamlade material inleddes med att vi transkriberade intervjuerna, som spelats in på bandspelaren. Vi hade, redan när vi gjorde vår intervjumall, försökt dela upp intervjuerna i olika teman. Vi insåg dock att vi fick ändra dessa teman och började därför först analysera fritt kring ämnet och rama in det centrala i materialet för att efter det dela in i olika teman. Detta för att det framkom andra centrala aspekter i intervjuerna som vi ansåg var mer

intressanta, så som kulturkompetens och ifall en socialsekreterare med invandrarbakgrund bättre kan möta invandrarklienter än en svensk socialsekreterare. Vi sökte i vårt material efter likheter och olikheter i intervjuerna och ifall det kom fram avvikande svar som gav en annan intressant inriktning. Vi använde oss av citat från intervjupersonerna, men vi skrev även om vad intervjupersonerna försöker förklara i våra egna ord. Detta för att få en mer flytande text och för att citat kan ta stort utrymme vilket vi inte hade plats till i vår uppsats. Vidare i vår analys använde vi oss av tidigare forskning och våra teorier för att få fram förklaringar och andra synpunkter på vårt material.

3.4 Tillförlitlighet

I och med att vi har valt att använda oss av intervjuer är det viktigt att analysera kring tillförlitlighet i vår uppsats. Enligt Andersson och Swärd (2008) kan tillförlitliga kunskaper i bästa fall leda till förbättringar. Mötet mellan forskare och den som intervjuas kan vara maktfulla men den kan också leda till kunskaper som gör att människors levnadsförhållanden uppmärksammas och förbättras, eller att maktstrukturer synliggörs och organisatoriska strukturer förändras. Andersson och Swärd (2008) menar vidare att ett möte i intervjusituationer är asymmetriska och att det finns begränsningar så som att intervjuaren bestämmer frågorna, vilket påverkar intervjupersonen och inte bara kan stimulera berättandet utan också hämma eller begränsa det. Vi behövde vara medvetna om att när vi använder kvalitativa intervjuer och vill ha fram känslor och upplevelser behövde den som intervjuades ha tillgång till språket och att den kunde verbalisera sina upplevelser. Den största utmaningen blev att fånga den intervjuades perspektiv och att vi som forskare var tvungna att inse att det fanns inte en verklighet utan många, eller att man kan ha olika perspektiv på en och samma verklighet (jmf Andersson och Swärd, 2008). Vi var även medvetna om att vi i mötet med den intervjuade skapade ett samspel och att vi reagerade ömsesidigt på varandra. I interaktion påverkade vi varandra men vi såg inte det som ett problem utan att vi fick fram intressant fakta genom denna interaktion.

Vår förförståelse påverkade tillförlitligheten i arbetet då vi i intervjusituationen hade med oss tidigare erfarenheter, lärdom från utbildningen, förgående intervjuer etc. Detta påverkade hur vi såg på intervjupersonen tillsammans med dess kön, ålder etc. vilket i sin tur påverkade analysen och resultatet. Vår utformning av intervjumallen påverkade även hur de intervjuade

svarade på frågorna. Våra frågor var öppna i intervjumallen men våra följdfrågor blev ibland ledande. Vi såg dock inte det som ett problem utan att denna blandning av ledande och öppna frågor ledde till en mer objektiv sanning. En annan utmaning för oss blev när vi hade en mer öppen intervju än en strukturerad var att våra förutfattade meningar kring ämnet utmanades och följderna av detta blev att vi påverkade de intervjuades svar med våra följdfrågor. Vi förstod även att när det blir en mer öppen intervju att vi hamnade ibland långt utanför vår intervjumall och att vi då fick styra tillbaka den intervjuade till vår intervjumall igen. Vi spelade även in intervjuerna för att senare transkribera dem, vilket vi ansåg höjde tillförlitligheten. Faktum att vi var två forskare ledde även till en ökad tillförlitlighet då vi tillsammans genomförde våra intervjuer och även analyserade dem tillsammans, vilket innebar att det inte blev enbart en forskares perspektiv. Begränsningar vi urskiljer i vårt val av metod är att vi som intervjuare har olika kulturella bakgrunder. När en av oss intervjuare själv har invandrarbakgrund och med det tillhör en minoritetskultur i Sverige, kan det leda till påverkan på de intervjuades svar.

Vi har diskuterat kring validitet, vilket är en fråga om vi verkligen undersöker det vi har för avsikt att undersöka (jmf May, 2001). Vi försökte utforma en intervjumall som utgick ifrån våra frågeställningar och syfte och som riktade sig till socialsekreterarna. Vi ansåg att oavsett svaren vi skulle få i undersökningen kommer vara intressanta för oss vilket i sig leder till hög validitet. Dock vill vi påpeka att meningen inte är att det skall ge en generell förklaring till hur mötet ser ut emellan socialsekreteraren och klienten när de har olika kulturella bakgrunder. Utan vårt mål att den skall vara en spegling hur det kan tänkas se ut i dessa möten. Vi har även diskuterat om resultatet går att upprepa, alltså reliabilitet (May, 2001). Vi anser att socialt arbete är föränderligt och påverkas av yttre faktorer så som exempelvis ekonomin i landet. Vi ser även att det är svårt att få fram hög reliabilitet då undersökningen präglas av enskilda socialsekreterares utsagor, vilka påverkas av i vilken kontext den socialsekreteraren befinner sig i. Men att vi ändå kan se att denna undersökning går att upprepa då socialsekreteraren befinner sig i en yrkesroll som har förväntningar på sig och där det krävs en viss utbildning samt att den även är styrd av riktlinjer så som lagar och förordningar, vilket leder till att yrkesrollen formas och skapar en viss homogenitet.

3.5 Etiska övervägande

Vi vill värna om de personer som valt att delta i vår undersökning. När socialsekreteraren valde att delta skickade vi ut ett informationsbrev (se Bilaga 1) som förklarade vad undersökningen gick ut på. Vi började alla intervjuer med att förklara exempelvis att intervjupersonerna fick avbryta intervjun när de ville och även ångra sig gällande deltagandet. Vi var även noga med att fråga personen om det var okej att använda deras kulturella bakgrund för att jämföra om svaren kunde skilja beroende på kulturell bakgrund. På grund av etiska överväganden framstår intervjupersonerna med figurerade namn så som exempelvis socialsekreterare 1. Genom att använda fingerade namn skyddas intervjupersonernas anonymitet. Vi var även noga med att förklara syftet med intervjuerna för de som intervjuades och att materialet vi får fram endast kommer att användas i denna undersökning. Vi valde att inte intervju klientgruppen utan istället fånga socialsekreterarens perspektiv. Vi var medvetna om att socialsekreteraren skulle hamna i en situation som kunde leda till en utmaning för dess förhållningssätt till klienter som har annan kulturell bakgrund. Men utifrån etiska riktlinjer att alla skall behandlas lika och rättvist ansåg vi att det var givande och intressant för både oss och de socialsekreterare som intervjuades att ifrågasätta och eventuellt revidera de tankemönster som fanns kring kulturella skillnader.

3.6 Uppdelning av arbetet

Vi har gjort allting gemensamt men var och en har haft ansvar för vissa delar. Lama Akkache har haft huvudansvaret för problemformuleringen och historiken medan Linnea Svensson har haft ansvaret för metoddelen. Vi delade även upp litteraturen som vi hittat för att läsa igenom den och ta fram det som var relevant för vår undersökning. Samma gällde när vi gjorde våra intervjuer att vi var både närvarande vid alla intervjuer men att en var intervjuledare och en var bisittare. När vi transkriberade intervjuerna delade vi upp så vi tog fyra intervjuer var. Vi tycker det är svårt att beskriva vem som har gjort vad då vi alltid suttit tillsammans och diskuterat fram vad vi skall skriva.

4. Tidigare forskning

Forskning kring kultur är vida brett och det är många som varit med i diskussionen kring definitionen av kultur så som kända teoretiker Max Weber och Emile Durkheim. Då vi har valt att fokusera på socialarbetarens kulturkompetens och det professionella mötet avsmalnar vi forskningsområdet kring kultur. Detta bidrog till att vi i vår jakt efter tidigare forskning inom ämnet kulturkompetens hade inga direkta svårigheter att hitta bra material. Dock fanns det inte mycket forskning inom mötet emellan socialsekreterare och invandrarklienten så vi fick gå utanför det sociala arbetets område och börja söka inom andra discipliner så som hälso- och sjukvården. Vi kommer här att redogöra för forskning som vi anser är relevanta till vår undersökning.

4.1 Kulturmöten mellan invandrare och system

Isabell Schierenbeck (2003) menar på att mötet mellan tjänstemän som är välfärdsstatens representanter och invandrarna utgör grunden för integrationspolitiken men ändå är myndighetsutövningen ofta en förbisedd faktor inom forskningen. Det är enligt Schierenbeck (2003) välfärdsstatens institutioner – arbetsförmedlingar, social- och invandrarkontor - som har det avgörande ansvaret för att möjliggöra invandrarnas delaktighet i det nya samhället. Dessa myndigheter står för den initiala kontakten med invandrarna där tjänstemännen har, inom ramen för myndighetsuppdraget, ett handlingsutrymme till sitt förfogande. Nyfikenheten kring välfärdsstatens egentliga maktutövare ligger till grund för denna studie som handlar om frontlinjebyråkraternas arbete med invandrarklienter. Schierenbeck (2003) studie handlar mer precist om huruvida frontlinjebyråkraternas handlingsutrymme i praktiken påverkar integrationen av invandrare. Studien bygger även på en jämförelse mellan Sverige och Israel. Schierenbeck (2003) avsikt var att frontlinjebyråkratens egna uppfattningar skulle stå i fokus för undersökningen. Analysen börjar i frontlinjebyråkratens uppfattningar om arbetet med invandrarklienter. Tankar om kulturkrockar, kulturella skillnader, språksvårigheter, invandrarnas utsatta position i samhället och så vidare är uppenbarligen något frontlinjebyråkraterna uppehåller sig vid och som de konfronteras med i sitt dagliga myndighetsarbete. Det är tydligt att klienternas invandrarsituation anses vara en belastning som försvårar arbetet. Frontlinjebyråkraterna lyfter framför allt fram de knappa språkkunskaperna, de låga utbildningsnivåerna, de begränsade yrkeserfarenheterna, den

psykiska ohälsan och osäkerheten kring framtiden som försvårande och utmärkande för klienternas invandrarsituation. Genom undersökningen kan man tydligt åskåda att frontlinjebyråkraten uppenbarligen upplever kulturella faktorer som ett problem i myndighetsutövningen och i mötet med enskilda klienter.

Tola B Jonsson (1997) belyser med sin undersökning "Handlingsstrategier och maktsamspel i möten mellan handläggare och invandrarklienter" mötet mellan rehabiliteringshandläggare och invandrarförsäkringstagare ur olika aspekter och framförallt försöka förstå varför invandrare uppfattas som problematiska att bemöta. Med hjälp av analysen visade hon på att en idealtypisk invandrarklient, den så kallade traditionella människan, i huvudsak känner tillit till experten som person, snarare än till systemet som sådant. Detta leder till att parternas trovärdighet gentemot varandra rubbas och att denna klient därmed uppfattas som problematisk att bemöta av experten. En idealtypisk invandrarklient kan däremot mobilisera personliga resurser som gör att han eller hon lätt anpassar sig till expertsystemet, t ex genom att uppträda trovärdigt och därmed uppfattas som oproblematiskt. Hon belyser även makten i mötet med invandrarklienten och att det framkommer två centrala aspekter eller kriterier med betydelse för hur maktsamspelet kommer fortlöpa. Det första kriteriet är om klienten uppfattas som arbetsvilliga eller inte, medan det andra handlar om i vad mån invandrarärenden kan handläggas efter dess generella respektive specifika karaktär.

Anita Cvetkovics (2008) undersökning "Kulturmöte i gränslandet mellan motsättningar och möjligheter – strategier för att tillvarata kulturmötens kreativa potential" syftar till att öka förståelsen av kulturmötens kreativa aspekter och urskilja tänkbara handlingsstrategier som sociala aktörer med olika kulturella erfarenheter utformar med avsikt att uppnå någon form av samverkan över kulturella gränser. Kulturmöten med sina inneboende spänningar och möjligheter har inspirerat till denna undersökning. När vi resonerar om att hantera kulturella motsättningar är vi vana att tänka i termer av att söka likheter. Deltagarna i kulturmöten arbetar i stället med olikheter och medföljande spänningar. Båda parterna synliggör olikheterna genom att framträda för varandra med kulturella element som uppfattas vara representativa. Det är utifrån dessa som kulturmötets strategiska aktörer förväntas använda sig av alternativa kulturella resurser. Genom att kombinera kulturella element från båda fälten på villkor som bestäms av specifika strategier, skapas överbringande strukturer som dämpar kulturella motsättningar. Det innovativa momentet tycks vara avgörande för att åstadkomma kulturmötets kreativa möjligheter (Cvetkovics, 2008).

Genom Cvetkovics (2008) studie har man även kunnat se att i vissa sammanhang kan kulturmötets spänningar omstrukturera våra kognitiva kategorier med hjälp av strategiska handlingar. Detta innebär att kategorier av mer traditionell karaktär så som etiska, nationella, religiösa genomgår ombildningar som minskar deras dominerande position. Ömsesidigt beroende mellan deltagarna i kulturmöten nedtonar gruppens ojämlika position och möjliggör att de investerar kulturella resurser i gemensamma konstruktioner. Med detta har Cvetkovics (2008) påvisat den kreativa sidan i kulturmöten som genom ett ursprungligen instrumentellt förhållningssätt utvecklats till kulturella resurser.

4.2 Det professionella mötet

Leila Billquist (1999) belyser i sin undersökning "Rummet, mötet och ritualerna - en studie av socialbyrån, klientarbetet och klientskapet" klientarbetet, dess innehåll och fysiska inramning, samt mötet emellan socialsekreteraren och klienten. Hon ställer frågor som vad händer på en socialbyrå, vad består klientarbetet i och hur formas ett klientskap? Resultatet visar att tre perspektiv är viktiga att ta med när man pratar om vad som utspelar sig i mötet emellan klient och socialsekreterare - organisationen, interaktion och makt. Bland annat visar resultatet att maktförhållandena är ojämlika där socialsekreteraren sitter med maktmedlen så som kunskap och tillgång till resurserna. Plus att mötet oftast sker på hennes hemmaplan och att klienten är i en beroendesits. Hon behandlar även socialsekreterarens dualism där klientarbetet präglas av å ena sidan den administrativa delen som innebär att man följer lagar, förvaltningsregler etc, och andra sidan av hjälpprocessen som innebär den hjälp klienten får i form av råd och stöd etc. Detta kan enligt Billquist (1999) leda till en ambivalens hos socialsekreterarna och göra det svårt att förena de två rollerna då de skall arbeta efter lagar, regler och rutiner samtidigt som de skall möta varje klient efter dens individuella behov. Hon tar upp en diskussion kring hur klientrollen skapas och menar att det är en anpassningsprocess som tar sig olika uttryck, innehåller många olika förhållnings- och handlingssätt, men som inte sker utan visst motstånd. För en del kan anpassningen till klientrollen vara ett ytligt spel medan för andra innebär det en identifikation med rollen, där man även utanför systemet kommer att se sig som klient (Billquist, 1999).

En annan undersökning som belyser det professionella mötet är Christian Kullbergs (1994) studie "Socialt arbete som kommunikativ praktik". Syftet med undersökningen var att belysa

utifrån två av de vanligaste arbetssituationerna som karaktäriserar verksamheten, de så kallade besökssamtalen och beslutssammanträdena, hur socialsekreterarna utför sitt arbete. I hans studie har det framkommit att det sociala arbetet ur många aspekter är motsägelsefullt och består av ett antal dilemman. Dessa dilemman och motsättningar kan beskrivas både på samhälllig nivå och på individnivå. Som exempel på en motsättning som nämns är det krav som ställs på socialsekreteraren att kräva av klienten att bidra till sin försörjning och kontrollera de uppgifter han lämnar samtidigt som man respekterar klientens integritet. Kullberg (1994) belyser även den moral som finns i socialt arbete. Genom att skjuta ifrån problem kring klienten som t ex psykiska problem, som i begränsad omfattning har något med hans eller hennes ekonomiska behov att göra leder till ett irrationellt beteende hos socialsekreteraren. Han belyser även problematiken kring kommunikation och menar att för att kunna kommunicera behöver vi vara socialt responsiva, vilket menas vara förmågan till gensvar.

4.3 Kulturkompetens hos socialsekreteraren

Kamali (2002) belyser i sin avhandling "Kulturkompetens i socialt arbete" problemet kring att Sverige har gått från ett relativt homogent land till ett mångkulturellt land de senaste decennierna. Med utgångspunkt i antagande att invandrarna kommer från andra kulturer och därför är kulturbärande varelser, för han en diskussion kring huruvida man har lyckats att skapa mer kulturkompetens inom det sociala arbetet. Har myndigheterna, genom utbildningar och att anställa mer personal med utländsk bakgrund, lyckats på ett bättre sätt möta den problematik som finns kring invandrare. Syftet med Kamalis (2002) avhandling var att undersöka upplevda för- och nackdelar med "etnisk likhet", dels mellan socialsekreterare med invandrarbakgrund och invandrarklienter och dels inom socialsekreterarnas arbetsgrupp. Resultatet i studien visar på att det är långt ifrån självklart att etnisk matchning mellan socialsekreterare och klienter är lösningen på ökad kulturkompetens. Kamali (2002) menar istället skall erkännandet och respekten för andra kulturer utgöra utgångspunkten i kontakten mellan socialarbetaren och klienten.

Socialstyrelsens (1990) rapport "Socialtjänst i förändring" vill redogöra för de kunskaper som behövs för att kunna förverkliga socialtjänstlagens intentioner inom dagens och morgondagens socialtjänst. Rapporten visar på socialtjänstlagens tillkomst och intentioner

samt förändringar och tendenser i samhällsutvecklingen som kan påverka innehållet i utbildningen av socialsekreterare. Vad innehåller det sociala arbetet, vilka kunskaper behövs och hur är behoven av grundkunskaper och särskilda kunskaper tillgodosedda. På flertal områden behöver personalen i socialtjänsten få bättre kunskaper. Ett sådant område är etik och förhållningssätt, t ex i arbetet med invandrare och flyktingar. För socialsekreterare som arbetar med invandrare är det särskilt viktigt att tillägna sig ett kulturrelativistiskt synsätt, dvs. förmåga att distansera sig ifrån sin egna kultur. Rapporten menar att i utbildningar inom socialt arbete bör invandrarkunskap så som vetenskap om historik, förståelse för kultur och vilken betydelse den har för klientens liv i Sverige etc. vara integrerad i ämnen så som sociologi, psykologi, socialrätt osv. (Socialstyrelsen, 1990).

Brämberg (2008) behandlar även begreppet kulturkompetens i sin studie ”att vara invandrare och patient i Sverige”. Syftet med denna studie är att ge en fördjupad förståelse av innebörden i att leva som invandrare i Sverige och hur detta inverkar på erfarenheterna av att bli patient inom svensk hälso- och sjukvård. Med hälso- och sjukvård menar hon även andra välfärdssystem som kan komma att behandla invandrare. Resultatet av studien visar på bland annat hur viktig delaktigheten är för invandrare för att undvika att patienten känner sig otrygg och osäker, något som i förlängningen kan leda till känslor av objektivering och att den känner sig kränkt. Patienterna känner sig delaktiga när de får ställa krav och bli bemötta med hörsamhet av sina vårdare. Det framkommer också att det är väsentligt att kommunikationshinder överbryggs. Bristfällig kommunikation kan drabba alla oavsett etnicitet, men att situationen kan bli ännu mer problematisk när kommunikationen ska ske via en tolk, eller ännu värre, när tolk inte används.

5. Teoretiska Utgångspunkter

Vårt syfte är att undersöka om och hur kulturella skillnader emellan socialsekreterare och klient kan påverka det professionella mötet. Genom den litteratur vi läst kring ämnet har vi förstått att makt är oundvikligt i det professionella mötet och har därmed valt att använda oss av maktperspektivet. Vi anser att socialsekreteraren har en makt i form av exempelvis kunskap om lagar och regler och vi vill i vår analys kunna belysa hur makten kan påverka det professionella mötet med invandrare både på ett positivt och negativt sätt. För att få en bra analys valde vi handlingsteorin som är ett bra komplement till maktperspektivet. Vi vill fånga socialsekreterarens perspektiv och har därmed intervjuat socialsekreterare och i dessa intervjuer kommer socialsekreterarna beskriva deras syn på hur ett professionellt möte ser ut med invandrare och vilka svårigheter och lärdomar som kan uppstå i detta möte. Vi anser att handlingsteorin kan ge vissa förklaringar till varför dessa svårigheter och lärdomar uppstår då exempelvis våra handlingar påverkas av vår kulturella bakgrund om vad vi tycker är rätt och riktigt. Om socialsekreteraren, i det professionella mötet, har en medvetenhet och en öppenhet kring kulturella skillnader kan den bättre förstå varför invandrarklienten handlar som den gör och på det sättet bättre hjälpa den att hitta handlingsalternativ. Vi ser även att handlingsteorin kan hjälpa oss att analysera de handlingar och handlingsutrymme som kan påverkas om det finns svårigheter i den språkliga och kulturella kommunikationen i mötet mellan socialarbetare och klient.

5.1 Maktperspektivet

För de flesta yrkesgrupper som arbetar med människor, tex. socialarbetare, läkare eller sjuksköterskor, är maktaspekten ständigt närvarande även om den lätt döljs av språkbruk som betonar de hjälpande och stödjande momenten i arbetet. Om en klient söker bistånd hos socialtjänsten kan man vänta sig att myndigheten använder sin makt och fattar ett beslut som antingen gynnar eller missgynnar klienten. Villkoren och förutsättningar för hjälp och rätten att överklaga, regleras i lagar och förordningar (Svärd & Starrin, 2006).

Sociologen Max Weber definierar begreppet makt som möjligheten att få sin vilja igenom i en social relation, även i händelse av motstånd, oavsett vad denna möjlighet beror på (Skau, 2007). Grunden för maktutövningen är tillgången till maktresurser som exempelvis

tvångsmedel, möjligheter att bevilja ekonomiska bidrag eller rätten att fatta beslut om behandling. Den franske filosofen Michel Foucault menar att makt utövas från flera håll och i ett växelspel av både ojämlika och föränderliga relationer. Det innebär att maktrelationer kan förändras och att makten aldrig är absolut utan relativ. Makt är inte bara ett redskap som socialarbetare kan ta till i vissa situationer utan den finns inbyggd i alla yrkesrelationer. Även om mötet mellan socialarbetaren och klient innebär en ojämn maktrelation genom att socialarbetare har tillgång till en organisation, kunskaper och professionaliteten, är inte klienterna maktlösa. De kan inleda förhandlingar eller använda olika taktiker, tex. att erkänna fel och brister och lova bättring, motsätta sig förslag eller utebli (Swärd & Starrin, 2006). En av våra frågeställningar berörde ifall socialsekreterarens är medvetna om den problematik som finns när den arbetar med invandrarklienter. Enligt Schierenbeck (2003) förstärks den asymmetriska maktrelationen i mötet med invandrarklienter då socialsekreterare och myndighetspersoner i övrigt får ett övertag eftersom invandrarklienterna exempelvis har begränsade kunskaper om systemet och därmed inte möjligheten att ställa krav på myndighetsutövningen i samma utsträckning som övriga klienter. Swärd och Starrin (2006) förklarar att det professionella samspelet som regel är ojämlig när det gäller maktfördelningen vilket innebär att klienten i synnerhet kommer att betona sitt underläge och sin hjälplöshet. Klienten kommer naturligtvis inte i onödan tala om att den har inkomster från ett svartjobb. Det innebär inte att klienten medvetet ljuger, men kanske att klienten mer eller mindre omedvetet anpassar sig till det ojämlika maktförhållandet mellan sig och socialsekreteraren (Swärd & Starrin, 2006).

5.2 Handlingsteorin

Handlingsteorin är en vardagsteori som har många förklarningsmodeller men vi har valt att använda oss av Hans Berglinds (1995) synsätt på handlingsteorin. Berglind (1995) menar att handlingsteorin vill ge en enkel och ensidig bild av verkligheten och med hjälp av vardagsbegrepp kan den utvecklas till heltäckande resonemang. Utgångspunkten i teorin är det mänskliga handlandet och är ett verktyg för att förklara orsaker eller avsikter med en handling. Den bygger på två grundläggande begrepp handling och handlingsutrymme men även begrepp som vilja, kunna, förväntningar och mål är centrala. Hans Berglind (1995) som är socialpsykolog samt doktor i sociologi och psykodramatiker är intresserad av att förstå handlandet hos enskilda individer och menar att det inte räcker med en renodlat

naturvetenskaplig syn för den som vill förstå en annan människa eller för den delen, sig själv. I sitt handlande måste människan förhålla sig till sig själv och andra, till organisationer och institutioner som omger den vilket skapar förutsättningar och begränsningar i dess handlande. Det skulle vara naivt att tro att människan handlande sker helt förutsättningslöst. Berglind (1995) menar att vi ändå har ett val, antingen att fly eller illa fäkta men att vi inte får glömma att detta handlande äger rum på arenor där handlingsutrymmet ibland är mycket begränsat. I vissa situationer kan den behövas hjälp av en annan människa för att se dessa begränsningar, även om det ibland kan vara mycket smärtsamt att komma till denna insikt. Det är här det professionella handlandet kommer in och Berglind (1995) förklarar det som att man skall ha ett empatiskt förhållningssätt, där den professionella hjälparen försöker sätta sig in i hur klienten själv upplever sin situation och sina möjligheter. Men samtidigt måste hjälparen också kunna distansera sig ifrån den klientens uppfattning, ha ett perspektiv på den uppfattningen så att den kan ge handlingsalternativ utanför den ramen klienten tänker. Ser socialsekreteraren bara vad klienten ser kan den inte vara till särskilt mycket hjälp och hur hjälparen skall handla sammanhänger med hur hjälparen uppfattar klientens valsituation. Den professionella insatsen enligt denna teori måste nästan alltid utgå från en kartläggning av nuläget (Berglind, 1995). Syftet med vår uppsats är att undersöka om och hur kulturella skillnader emellan socialsekreterare och klient kan påverka det professionella mötet. Kan dessa kulturella skillnader påverka socialarbetaren negativt för att hitta tänkbara alternativ då den skall sätta sig in i klientens situation, förstå den och efter det komma med tänkbara handlingsalternativ. Eller kan det vara positivt att det är kulturella skillnader mellan klient och socialarbetare då socialsekreteraren kan se det ur ett helt annat perspektiv då den har en helt annan kulturell bakgrund. Handlingsteorin kan även vara en hjälp i att förstå varför en person handlar så som den gör utifrån den kulturella bakgrund som den kommer ifrån och att socialsekreteraren kan ta lärdom och då få mer kulturkompetens utav detta i sitt fortsatta sociala arbete med invandrarklienter.

6. Analys

Vi kommer nedan analysera vår insamlade empiri med hjälp av tidigare forskning och de teoretiska utgångspunkterna, maktperspektivet och handlingsteorin. Detta för att försöka förstå vad våra intervjupersoner uttrycker om deras upplevelser och erfarenheter kring arbetet med invandrarklienter.

6.1 Det mångkulturella Sverige - ”Man får surfa på andras livserfarenhet.”

Den ökade invandringen och den allt mer heterogena gruppen av samhällsmedborgare har lett till en ny utmaning för myndigheterna och frontlinjebyråkraterna. De klientkategorier som frontlinjebyråkraterna tidigare har erfarenhet av har kommit att kompletteras med klienter med nya krav, behov och önskemål (Schierenbeck, 2003). När vi frågade intervjupersonerna om den ökade invandringen hade påverkat deras arbete som socialsekreterare fick vi olika svar. De socialsekreterare som har arbetat under flera decennier kunde se att denna förändring i samhället hade påverkat deras arbete på ett mer tydligt sätt och berikat det, medan de socialsekreterare som arbetat endast några år inom ekonomiskt bistånd inte såg någon vidare förändring. Socialsekreterare 7 anser att den ständiga förändringen inom socialt arbete leder till att socialsekreterarens kunskap hela tiden måste uppdateras ” Ibland är det rent kunskapsmässigt känner jag för att saker och ting frändras hela tiden för man kan inte hela tiden veta. Jag kan inte allting.” I Socialstyrelsens (1990) rapport ”Socialtjänst i förändring” framkommer det att en förändrad socialtjänst och ett förändrat synsätt i arbetet med invandrare får med nödvändighet också konsekvenser för personalens förhållningssätt i arbetet och för arbetsuppgiften. Helhetssynen, som egentligen är ett omöjligt begrepp, förutsätter en kunskap om omvärlden och kringliggande resurser. Lagstiftningen ställer stora krav på kunskaper hos socialtjänstens personal och kräver en vilja att utveckla de egna arbetsformerna. Socialsekreterare 4 i vår undersökning menade på att helhetssynen är svår att få och såg det som en begränsning i hennes arbete ”[...]eftersom min inställning är att man alltid lär sig mer och att man är absolut långt ifrån att förstå och veta allting”.

Många av intervjupersonerna ansåg att det uppstår lärdomar i arbetet med invandrarklienter och att det berikar både personligt och professionellt. Socialsekreterare 7 menar att man inte bara får en personlig utveckling rent kunskapsmässigt utan som hon själv uttryckte det ”man får surfa på andras livserfarenhet”. Schierenbeck (2003) förklarar att klienter med en annan

kulturell bakgrund har ett annat behov än vad en svensk klient har. Deras värdegrund och världsbild ser annorlunda ut och för att få ett bra resultat på det professionella mötet måste detta bemötas med öppenhet och respekt. Socialsekreterare 3 i vår undersökning menar ”Man får ju veta hur det landet är i alla fall ur deras ögon. Dem delar ju med sig och när jag träffar en klient från ett nytt land så kan jag nästan inte behärska mig utan frågar massor.” Socialstyrelsen (1990) menar i sin rapport att mötet med invandrare kan väcka starka känslor hos personal inom socialtjänsten. Det är ingen lätt uppgift att ta emot och hantera berättelser om djupa kränkningar, förluster av anhöriga eller andra traumatiska upplevelser. Ett nära möte med människor med annan kulturell tillhörighet kan upplevas som starkt provocerande, eftersom man i ett sådant möte konfronteras med värderingar som strider mot egna grundläggande kulturella värden. Kullberg (1994) belyser i sin studie den moral som finns i socialt arbete. Genom att skjuta ifrån problem kring klienten som t ex kulturella skillnader, som i begränsad omfattning har något med hans eller hennes ekonomiska behov att göra leder till ett irrationellt beteende hos socialsekreteraren. Han menar att genom att skjuta ifrån sig ansvaret för problemen tillgodoser personalen sina egna behov av emotionell avlastning och känslomässig bearbetning av de förhållanden som de uppfattar som problematiska.

6.2 Svårigheter som uppstår i arbetet med invandrare.

Schierenbeck (2003) kommer fram till i sin undersökning att det är tydligt att klienternas invandrarsituation anses vara en belastning som försvårar arbetet för socialsekreterarna. Det är framför allt de knappa språkkunskaperna, den låga utbildningsnivån, de begränsade yrkeserfarenheterna, den psykiska ohälsan och osäkerheten inför framtiden som lyftas fram som försvårande och utmärkande för klienternas invandrarsituation. Socialsekreterarna i vår undersökning nämner alla att det uppstår svårigheter med invandrarklienter i det arbete de utför. Bland annat belyses de kulturella skillnaderna på hur man ser på lönearbete i det land man kommer ifrån. Socialsekreterare 5 nämnde ett exempel: ”En generaliserad svensk kvinna ser sig också så, lönearbetare, mamma, försörjer sig själv. Men så sen då en kvinna från Mellanöstern, hon har en familj att ta hand om, det är arbetsamt och mycket med det. Det är liksom inte självklart för henne att arbeta och i många fall aldrig har lönearbetat”. Socialsekreterarna i vår undersökning har arbetat med ekonomiskt bistånd och med det är en huvudsaklig arbetsuppgift att få ut klienterna i arbete. När klienterna har en annan syn på lönearbete kan det bli ett problem. Socialarbetare 5 berättar vidare att inga undantag görs,

utan anses du vara tillgänglig för arbetsmarknaden måste du söka arbete för att ha rätten till ekonomiskt bistånd. Berglind (1985) förklarar att möjligheten att få igenom sin vilja i en social relation, även om den skulle strida mot motpartens vilja eller intressen, brukar ses som maktutövning. Majoriteten av intervjupersonerna i vår undersökning menade även att makten och maktresurserna kan användas på ett positivt sätt i arbetet med invandrarklienter. Socialsekreterare 1 kan bland annat se sin maktposition som något positivt exempelvis när hon arbetar med invandrarkvinnor.

Även där kan det vara för och nackdelar för att man kan nog se, om man tar t ex människor som kommer från arabiska länder där de flesta kvinnor vill sitta hemma och inte vill jobba och de tycker det mesta är jobbigt. För de mesta skulle de vilja sitta hemma och passa sina barn. Men där kan jag känna att jag kan utnyttja min makt på ett positivt sätt genom att visa det här är inte tillåtet. En kvinna ska vara ute i arbetslivet, så kan jag jobba med henne. [...] samtidigt kan jag nog se att den riktiga makten behövs när jag skall träffa mannen. För det är oftast där som jag har upplevt att det är män som bromsar att kvinnor ska komma ut i arbetslivet. (Socialsekreterare 1)

Berglind (1995) menar att när en klient stöter på hinder i sitt handlande kan det leda till starka känslor. Det kan vara som exemplet ovan att kvinnorna är ambivalenta och vet inte om de skall ändra sin situation eller ej, med andra ord de vet inte vad de vill. En förklaring till detta är att kvinnan inte vet vilka handlingsalternativ som finns och behöver fakta och alternativ för att bestämma sig i denna nya situation. Här bör socialsekreteraren bestå med olika alternativ och förklaringar varför hon bör handla. En annan förklaring kan vara som i denna situation att kvinnan blir tvingad till en förändring, till att handla, på grund av den lagstiftning som råder i Sverige (Berglind, 1995). Denna aspekt på att klienter har ett begränsat handlingsutrymme framkommer då alla intervjupersonerna i vår undersökning menar att de har en makt i sin yrkesroll. Denna makt beror först och främst på den ojämlika maktbalansen som råder emellan klient och dem som myndighetspersoner. Socialsekreterare 4 beskriver det så här ”Det är ganska självklart eftersom de som kommer hit, ansöker om ett bistånd och vi är en myndighet så finns det en makt och en ojämlikhet i det”.

Några intervjupersoner berättade att en väsentlig kulturkrock som de lagt märke till i sitt arbete med invandrarklienter är att många invandarmän har svårt för kvinnliga myndighetspersoner. Socialsekreterare 6 menar att anledningen kan vara att de inte har träffat

myndighetspersoner som är kvinnor som dessutom har makt, då det inte finns i vissa länder. De kvinnliga intervjupersonerna i avhandlingen "Bakom välfärdsstatens dörrar" (Schierenbeck, 2003) menar att det finns en könsproblematik i mötet med invandrarklienter. En kvinnlig socialsekreterare i undersökning berättade att hon har erfarenhet av att religiösa muslimska män som inte vill ta hand när de hälsar. Detta kunde hon uppleva som provocerande och kränkande men samtidigt tycker hon att ett sådant beteende tyvärr kommer att försvåra integrationen i det svenska samhället för dessa män (Schierenbeck, 2003). Socialsekreterare 1 i vår undersökning menar:

De flesta män som har utländsk bakgrund har svårt med kvinnor som sitter här. De har svårt med kvinnor som har makt. Och det visar sig när de går in här, på arbetsplatsen eller praktikplatsen, där de har väldiga problem med att ta order från en kvinna.

Enligt socialsekreterarna i vår undersökning kan även de diskussioner som uppstår kring religiösa aspekter så som högtider och ledigheter påverka det professionella mötet med en klient som har invandrarbakgrund. Socialsekreterare 2 förklarar det som en kulturkrock " [...] en kulturkrock är givetvis de etniska, religiösa. Vi vet inte allt när det gäller traditioner, mattraditioner [...]. Vi har ofta diskussioner om det är okej att vara ledig vid ramadan eller vid jul". Alla socialsekreterare nämner att deras arbete är styrt av regler och ramar och att alla klienter är lika inför lagen. De förklarar att de inte kan ta hänsyn till sådant som inte står skrivit i deras lagstiftning, utan måste följa de riktlinjer som finns. Berglind (1995) menar att hinder som föreligger mot att förverkliga en viss avsikt kan även vara av normativ art. Den som säger att det skall strida emot hans religion, djupa övertygelse eller liknande för att handla på ett visst sätt, har som regel en respektabel ursäkt. "Klienten inte kan" blir liktydligt med att "klienten inte får", det är förbjudet för mig att handla så. Socialsekreterare 8 anser dock:

Man väljer att komma till ett land som har annorlunda religion eller kultur. Jag skall inte säga att man ska liksom anpassa sig men man får ta hänsyn till att nu har vi det här, alltså vi har kristna högtider [...] och då är vi lediga, men det är enligt svensk lagstiftning. [...]Hårt men rättvist.

Vissa socialsekreterare i vår undersökning poängterar att det är svårt när de skall vara hårda och förneka ledighet vid andra högtider än vad svensk lagstiftning har bestämt, eller att klienter vill åka till sitt hemland och hälsa på släktingar. Socialsekreterare 2 förklarar "Jag kan

ju inte ta med det i beräkningen eftersom vi inte får. Man kan ha förståelse för det i alla fall". Schierenbeck (2003) diskuterar detta i sin undersökning och ett alternativ som kommer fram i sammanhanget är att låta klienter få åka till hemlandet och ändå bibehålla försörjningsstöd. Detta menar de på skall gynna organisationen i längden därför det är inte förrän klienten har fått möjlighet att ta del av situationen i hemlandet som klienten kan fokusera på sin framtid i Sverige. Socialsekreterare 4 menar "Jag kan tycka faktiskt och det vet jag att det går emot alla regler, [...]tänk att få åka hem och samla kraft, man får samla kraft från alla släktingar, hur mycket skulle inte det ge.

Klienter som ber om ledighet kan, enligt socialsekreterarna i vår undersökning, blir kränkta. Det gäller då att förklara varför de får avslag på till exempel ledighet för att fira en högtid utanför den svenska lagstiftningen. Berglind (1995) förklarar att när klienten blir låst av exempelvis de svenska lagarna, och vet inte hur den skall ta sig ur denna situation bör socialsekreteraren erbjuda handlingsalternativ för klienten. Fördelarna med ramstyrning är flexibiliteten och möjligheten att beakta individuella omständigheter som inte i förväg täcks av givna, fasta regler. Dock för den ökade flexibiliteten med sig ökad risk för godtycke och makt, där socialsekreterarens egna preferenser får tala vilket i sin tur leder till olika utfall i handläggningen av klienterna. Här utnyttjar socialsekreteraren i högre grad det handlingsutrymme som de faktiskt har. Berglind (1995) anser vidare att ur ett handlingsperspektiv är det viktigt att ta hänsyn till både socialsekreterarens och klientens avsikter och förväntningar på relationen. Möten med en professionell hjälpare är som regel präglade av mycket bestämda förväntningar som i regel är etablerade i form av normer och rollförväntningar. Individernas handlande sammanhänger med dels hur handlingsalternativen värderas, vad man vill, dels med möjligheterna, vad man kan göra. Maktförhållanden avser i vad mån parterna kan påverka eller kontrollera varandra och i denna situation är det lätt som socialsekreterare att fångas i de byråkratiska rutinerna. Många gånger har klienten förväntningar på socialbyrån och många gånger handlar det om känslor av vanmakt (Berglind, 1995). Socialsekreterare 8 menar:

De blir lite tjuriga så klart, men de vill ju vara lediga. De som är viktigt för oss är att vi förklarar vad som gäller. [---]Sen är det en ramlag, så vi kan vara ute och sprattla lite. [--]-]Det är mitt uppdrag att följa lagstiftningen och följa praxis.

6.3 Är jag speciell? - Individuell bedömning

Det är självklart att jag inte kan bemöta en turkisk kvinna som jag kan möta en som kommer ifrån Polen. Det är så olika sätt att leva på i dessa två länderna. Olika sätt att behandla utbildning, giftermål, friheten är väldigt viktig. Då kan jag ställa högre krav på den polska kvinnan eller en svensk kvinna, än på en turkisk kvinna som kanske är analfabet. (Socialsekreterare 1)

Alla socialsekreterare i vår undersökning nämner att även om det är alla lika inför lagen som gäller, krävs det ändå en individuell bedömning av klienten. Billqvist (1999) menar i sin studie att klienterna vill ha ett personligt och individuellt bemötande men tyvärr möts de många gånger på ett administrativt och byråkratiskt sätt. Hon menar att socialsekreterare hamnar i ett dilemma där den har dubbla roller då den å ena sidan skall se till klientens behov och å andra sidan vara organisationens representant. Socialsekreterare 1 tyckte det var viktigt ”Att se klienten som den är. Att sätta klienten i centrum och se var han eller hon befinner sig.”

Om det är någon från mellanöstern eller forna Jugoslavien, det är ju vad de har för utbildningar och så där. Men jag ställer inte lika stora krav om man har en analfabetisk kvinna från Albanien med flera barn. Att hon skulle ut i jobb som en svensk kvinna i samma ålder som har gått i skolan här. [...] även om hon har varit arbetslös länge ligger hon mycket högre, att hon kan läsa och skriva och sådär. Mycket har med deras, inte så mycket om de är invandrare eller inte, utan det är vad de har med sig faktiskt. (Socialsekreterare 6)

I Schierenbeck (2003) undersökning fanns det de intervjupersoner som menade att de inte ser några direkta kulturella skillnader i mötet med invandrarklienter. Intervjupersonerna påpekar att eventuella skillnader har sin grund i klienternas individuella förutsättningar och invandrarsituation men inte i kulturella faktorer som kan tillskrivas en hel grupp. Samtidigt poängteras det att i de fall konflikter uppstår är det viktigt att komma ihåg att det är två kulturer som möts, två samhällen. Många av socialsekreterarna i vår undersökning kunde se brister i det svenska systemet när det gäller arbetet med invandrarklienter men några menade även på att de kunde använda det här med individuell bedömning för att kunna hjälpa klienterna på bästa möjliga sätt. Socialsekreterare 3 tycker att ”det är klart det finns hur många brister och svårigheter som helst. Det ska ju täcka in så himla många olika saker och i och med att det ska täcka in så himla mycket så är det inte tillräckligt bra för att stämma in på varenda person. Så ibland blir det lite fel och det enda vi kan utnyttja är det här med

individuell bedömning”. I Socialstyrelsens (1990) rapport framkommer det att kulturmöten på socialbyrå sker långt ifrån på lika villkor. Socialarbetaren som representerar majoritetskulturen är också samhällets representant. Personalen inom socialtjänsten representerar det svenska samhällets kultur som den kommer till uttryck i lagar och förordningar. Invandraren betraktas och bedöms alltså dels genom det personliga kulturfiltret, dels genom det officiella kulturfiltret. Långtifrån alla behöver behandling men alla behöver ett adekvat bemötande som grundas på personalens förmåga till inlevelse och kunskap om invandrarnas speciella problematik. Socialsekreterare 6 i vår undersökning anser att ”vi har en lång bit kvar i systemet [...] Mycket är fokus på individen och dess kunskap men ibland tycker jag inte det fungerar att lägga det på individen”. Även socialsekreterare 1 nämner svårigheter med individuell bedömning:

Jag tror inte det skall finnas några brister för inför lagen är alla lika men kommer det andra frågor så är det de som gäller, så kallad individuell bedömning. Snarare att man försöker göra mer för invandrare. Mycket mer än de svenska klienterna. Just för att man ska underlätta för dem att komma in i det svenska arbetslivet.

6.4 Förstår du mig?- Kommunikationen mellan människor med olika bakgrunder

Genom våra intervjuer framkommer det att arbetet med invandrarklienter är annorlunda för socialsekreterarna bland annat på grund av språket. Problemet kan vara att de faktiskt inte kan svenska och då måste man använda sig av en tolk. Intervjuperson 5 anser att ”kommunikatoriskt så fungerar det bra men när man behöver tolk så är det alltid lite tuffare och klumpigare på så sätt att kommunikationen blir mindre direkt.” I Schierenbeck (2003) studie framkommer det också att de intervjuade socialsekreterarna anser att användandet av tolk kan diskuteras då många menade att den direkta kommunikationen ofta försvinner när man använder tolk. Socialsekreterare 7, i vår undersökning, menade att ”det gäller att vara tydlig och använda ett enkelt språk, men ändå inte ett språk som säger jag tror inte du förstår. Det är skillnad på att inte förstå för att man inte kan orden och inte förstå för att man inte är begåvad”. Schierenbeck (2003) anser att socialsekreteraren påverkas av klientens invandrarbakgrund. Mötet påverkas på så sätt att socialsekreteraren låter klientens bristande språkkunskap få betydelse och t.ex. väljer att tala långsamt och försäkra sig att klienten har förstått all information. Vår undersökning visar på att ett problem kan vara att

invandrarklienten talar bra svenska men ändå inte förstår alla begrepp. Intervjuperson 1 säger att hon har märkt att dem lågutbildade klienterna känner inte till de olika begreppen i olika länder. De har ett fattigt språk redan på det egna vilket skulle göra det svårt även om man använder tolk. Socialsekreterare 7 berättar att ibland så uppfattar man att en klient kan bra svenska men sen upptäcker man att man ändå inte förstår varandra. ”Så det handlat inte bara om att kunna många ord utan att förstå innebörden av orden och kunna kommunicera på ett bra sätt.” Enligt Brämberg (2008) kan bristfällig kommunikation drabba alla klienter oavsett bakgrund, då den präglas av de termer som används inom organisationen. Samtalen präglas av socialsekreterarens perspektiv, språk och institutionens makt, vilken i sin tur styrdes av tidspress, begränsad ekonomi och effektivitetstänkande. Socialsekreterare 7 i vår undersökning menar även att ibland så förstår man inte varandra för man är van vid olika saker. Man är uppvuxen på olika sätt och har präglats i olika saker på olika sätt. ”Det kan vara svårt att sätta sig in hur en människa har det utifrån bakgrunden den har. När man själv har en helt annan bakgrund”. Schierenbeck (2003) förklarar att flertalet invandrare kommer från samhällen och kulturer som väsentligt skiljer sig från det samhälle de invandrat till. Det faktum att människor växer upp under olika förhållanden gör att de kommer att skilja sig åt vad gäller förståelsen av omvärlden, vilket i sin tur kan skapa svårigheter i kommunikation mellan människor med olika bakgrund. Socialsekreterare 3 i vår undersökning berättar:

Problemet är ju det att de har en annan verklighet än jag med sig så det är inte säkert dem hör vad jag säger utan dem hör något annat och det är inte säkert jag förstår vad dem menar. Och jag menar inte ord, att de talar dåligt språk utan deras begrepp och mina begrepp stämmer inte överrens. När jag pratar om skatt, stat och att vi samlar ihop pengar för att du ska få då tror jag inte dem förstår. Och när de pratar om sitt, jag måste prata med mina kusiner, för mig är kusiner 10 personer i min släkt för dem är kusiner ett mycket viktigare begrepp.

Flera socialsekreterare beskrev att det ibland i mötet med invandrarklienter sker en kulturkrock som handlar mer om beteenden som kroppsspråk, tonläge etc. Socialsekreterare 7 berättade om en vietnamesisk tolk som förklarade att i den vietnamesiska kulturen visar man respekt genom att man inte tittar varandra i ögonen, utan man böjer på huvudet och tittar neråt eller tittar bort. Detta menade socialsekreterare 7 kan uppfattas som respektlöst eller undvikande för en svensk socialsekreterare men i själva verket sitter klienten och visar socialsekreteraren högsta respekt. Berglind (1995) förklarar att alla våra handlingar inte är

avsiktliga utan vi kan göra saker omedvetet eller automatiskt. Vi kanske tror att vissa av våra handlingar har mycket ädla motiv medan andra genomskådar oss och tycker sig förstå att vi handlar utifrån rent egoistiska avsikter. Man får inte glömma att det inte är alltid klient och socialsekreterare har samma mål och ser på klientens problem på samma sätt. Klienten kan då uppfattas som motsträvig och omöjlig, t ex när en socialbidragstagare vägrar att gå till arbetsförmedlingen. Det här kan leda till att socialsekreteraren känner sig tvingad att använda sin makt, dvs. tillgripa repressiva åtgärder såsom indraget ekonomiskt bistånd eller bara hota om sådan åtgärd (Berglind, 1995).

Flera socialsekreterare i vår undersökning påpekade att det här med kulturkrockar även kan vara något positivt. Socialsekreterare 7 beskriver sin syn på kulturkrockar så här ”Man pratar oftast om det som något negativt och att det händer när två människor inte förstår varandra helt enkelt, inte har kunskap. Det kan vara positivt också, en krock gör att man stannar upp och undersöker och tar till sig mer information om någonting som man blir nästan ställd över. Då gäller det att vara öppen och ta till sig och frågar och inte bara tänker vad knasigt det där var”. Med sin undersökning har Cvetkovics (2008) påvisat den kreativa sidan i kulturmöten där det ursprungliga förhållningssättet utvecklats till kulturella resurser. Fokus läggs oftast på negativa aspekter, vilket benämns kulturkrockar. Problematiken kring kulturmöten ligger djupt inbäddade i våra ursprungliga attityder till allt som vi inte känner till och inte kan förutsäga. Som socialsekreterare 6 uttrycker sig: ”Jag tror verkligen att när vi pratar kulturkrockar att vi är så fokuserade på olikheter och så rädda och förstorar upp dem. Det är bara roligt att det finns olikheter men om vi istället skulle fokusera på likheter, att vi skulle vara mer öppna, så skulle vi se att det verkligen finns hur mycket likheter som helst.”

6.5 Svenska systemet

Socialsekreterarna i vår undersökning förklarar att de ofta möter klienter med invandrabakgrund som har en bristande förståelse för det svenska systemet. Socialsekreterare 8 menade på att man får matcha det på något vis och ständigt förklara. ”Det handlar inte bara om att berätta någonting en gång, utan kanske 100 gånger.” Alla socialsekreterare nämner att det är viktigt för klienterna med invandrabakgrund att förstå och anpassa sig till det svenska systemet. Jonsson (1997) menar att en idealtypisk invandrarklient, den så kallade traditionella människan, i huvudsak känner tillit till experten som person, snarare än till systemet som

sådant. Detta leder till att parternas trovärdighet gentemot varandra rubbas och att denna klient därmed uppfattas som problematisk att bemöta av experten. En idealtypisk invandrarklient kan däremot mobilisera personliga resurser som gör att han eller hon lätt anpassar sig till expertsystemet, t ex genom att uppträda trovärdigt och därmed uppfattas som oproblematiske. Enligt Berglind (1995) bidrar detta till att klienterna inte är helt utan makt. En klient kan vägra att gå med på olika åtgärder som socialsekreteraren föreslår. Men att öppet vägra samarbeta kan leda till att klienten tex. får avslag på sin ansökan om ekonomiskt bistånd vilket därför oftast undviks av klienten. Det kan innebära att man tvingas hålla med om saker som man faktiskt inte menar eller göra saker som man inte tror på. Swärd och Starrin (2006) menar att den tjänsteman som arbetar närmast klienterna har i sitt arbete en handlingsfrihet i förhållande till klienten, bl a är det därför svårt att reglera hur relationer ska gestalta sig eller hur alla de moraliska och etiska dilemman som kan uppstå i yrkesutövningen ska lösas. Socialsekreterare 8 i vår undersökning förklarar att en svårighet i det professionella mötet med invandrar klienter är ” att de inte förstår vilka regler som gäller. Att det är svensk lagstiftning som gäller. Då måste jag vara professionell och säga att så är reglerna.”

Billqvist (1999) anser att hon kan urskilja ett mönster i sitt material när det gäller svårigheter för socialsekreteraren att förena det administrativa och det hjälpande. Att förena de två sidorna tycks vara lättare ju mer klienterna har anpassats till det administrativa systemets krav. Klienter som passar in i systemet ges lättare stöd än de som inte passar in. Några av socialsekreterarna i vår undersökning nämner att skillnaden emellan invandrarklienter och svenska klienter är att de svenska klienterna har levt i det svenska systemet sen de föddes. De är inne i det svenska systemet medans invandrarklienter kommer ifrån helt andra politiska system och känner inte på samma sätt till hur saker och ting fungerar i Sverige. Schierenbeck (2003) menar att den asymmetriska maktrelationen förstärks i mötet med invandrarklienter då socialsekreterare och myndighetspersoner i övrigt får ett övertag eftersom invandrarklienterna exempelvis har begränsade kunskaper om systemet och därmed inte möjligheten att ställa krav på myndighetsutövningen i samma utsträckning som övriga klienter. Socialsekreterare 1 i vår undersökning menar:

Skillnaderna mellan svenska klienter och de med utländsk bakgrund är att de svenska klienterna befinner sig i sitt eget land. Har eller har haft en egen lägenhet, en egen familj, anhöriga, släkt. Känner till systemet, lagen. Det gör inte utlänningar. Antingen har de lärt sig lite eller så väldigt lite eller ingenting.

Socialsekreterarna i vår undersökning tycker inte att det är konstigt att det uppstår kulturkrockar då många av klienterna kommer ifrån andra välfärdssystem och som socialsekreterare 5 uttrycker det ”man vet väl inget annat än att det är annorlunda i hemländerna och tror att det är nåt liknande här”. Socialsekreterare 3 menade att den stora kulturkrocken är fortfarande samhälle mot samhälle. ”Där solidariteten ligger på olika ställen. Jag kommer ju med mitt samhälle och min ide att hela Sverige hjälps åt för att hjälpa Sverige och de kommer med iden att vi som tillhör den familjen hjälps åt och staten är någonting som man betraktar med största misstänksamhet”.

Svenskar som har växt upp i Sverige är så inne i det svenska systemet att de inte förstår hur inne de är men kommer man rätt ny från ett annat land där staten kan uppfattas som fientlig mot sina medborgare så kan inte dem automatiskt känna lojaliteten mot staten och myndigheten. (Socialsekreterare 3)

En person från Irak kanske ser på ett annat sätt på en myndighetsperson än vad en person från Sverige gör. [...]de kanske tror att om en myndighetsperson får en positiv syn på dig så kan man få ett bättre resultat av mötet. Man tror att det är mindre objektivt än det faktiskt är. (Socialsekreterare 7)

Majoriteten av socialsekreterarna i vår undersökning poängterade att det är viktigt att inte bara peka på att du är invandrare och att du inte förstår systemet. Som socialsekreterare 7 förklarar att: ”Det som skiljer sig ofta är i och för sig ju längre en person har bott i Sverige desto mer vet klienterna hur systemet fungerar men det kan ju finnas klienter som är födda och uppväxta här som inte alls vet hur saker fungerar”. Enligt socialsekreterarna skulle man se till varje enskild individ så som till exempel deras utbildning, familjeförhållanden och så vidare. Det finns svenskar som kommer ifrån segregerade områden eller inte har lärt sig hur systemet fungerar.

6.6 Kulturella bakgrundens betydelse

När vi ställer frågan kring huruvida det är relevant för socialsekreteraren att veta den kulturella bakgrunden nämner alla att det är viktigt för att acceptansen blir större för klientens beteende om de vet dess bakgrund. De anser att de får en större förståelse till varför saker leder till ett annat och varför det utvecklar sig på ett visst sätt. Socialsekreterare 3 förklarar:

På alla sätt, om jag inte vet deras kulturella bakgrund då förstår jag inte varför dem gör som dem gör. Och då blir det inget möte. Om jag inte har en aning om vad de har med sig ryggsäcken då begriper jag ingenting och då kanske jag fattar felaktiga beslut.

Socialsekreterare 6 tycker att genom att man är en öppen och nyfiken socialsekreterare så ser man hela individen och får på så sätt en annan förståelse för klienten och kan hjälpa den på bästa möjliga sätt. Socialsekreterare 6 nämner vidare:

De allra flesta har ju älskat det livet de hade innan och måste fly från det. En del är väldigt välutbildade, några har bott på landet och haft fina odlingar. Det har betytt mycket för dem, de har varit en helt annan person än en klient.

Som flera socialsekreterare i vår undersökning poängterar och som socialsekreterare 2 förklarar så här "[...]att man är invandrare eller svensk spelar egentligen ingen roll. Det är mera vad man kommer ifrån för slags bakgrund som är det relevanta." Schiernbeck (2003) menar att när man uppfattar invandrarklienten som bärande av kulturella faktorer bidrar det till att klienternas beteende, grundläggande värderingar och livsinställning lyfts fram av socialsekreterarna som typiska för invandrarklienten. Socialsekreterare 6 i vår undersökning förklarar att "vi har förutfattade meningar så när de är muslimer så är det de här och de här. Är man inte från Sverige eller Västeuropa så är man sån. Är man arab är man så och man tror och generaliserar, att man glömmer individen". Faktum att bara för man kommer ifrån ett visst land betyder det inte att man kan förklara dess kulturella bakgrund menar socialsekreterarna i vår undersökning. De anser att det räcker inte bara att fråga vilket land klienten kommer ifrån utan klientens levnadssätt i hemlandet, familjeförhållande, utbildning etc. Detta är något som betonas i undersökningen "Kulturkompetens i socialt arbete" (Kamali, 2002) att man måste vara försiktig med generaliseringar av klientgrupper på basis av klienternas kulturella eller nationella tillhörighet. Skillnaderna mellan individer och familjer från samma etniska grupp eller samma land är ibland så stora att en del invandrargrupper mer liknar sina svenska motsvarigheter. En alltför stor betoning på kulturella skillnader mellan invandrarklienterna och klienter med svensk bakgrund kan, liksom att inte erkänna dessa skillnader, leda till marginalisering av invandrarklienterna och förstärkning av deras utanförskap. Resultatet kan bli att invandrarklienten riskerar att bli behandlad på ett stereotypt sätt av myndigheterna. Socialsekreterare 6 i vår undersökning som själv har en annan kulturell bakgrund än den svenska, anser att det är mycket som går förlorat när man generaliserar

människor och slänger ihop dem i benämningen invandrare. Socialsekreterare förklarar vidare att "Folk kan komma från samma land men ändå ha kulturella skillnader. Jag kan känna att i samhället överhuvudtaget pekar man lätt på nationalitet och att man lätt generaliserar". Skytte och Montesino (2006) menar att när socialarbetare analyserar orsakerna till en svensk klients avvikelse utgår man oftast från klientens situation och avvikelsen förklaras som ett resultat av familjeproblem eller problem i närmiljön. Men om klienten har invandrarbakgrund förklaras klientens sociala avvikelse som ett resultat av etniska, kulturella eller religiösa orsaker i klientens bakgrund. Sådana uppfattningar anser Skytte och Montesino (2006) skapar och bekräftar stereotyper och stärker vi och dem känslan. Genom att fokus förskjuts från sociala till kulturella förhållanden glömmer man bort sociala skillnader som bottnar i bl a. maktförhållanden och diskriminering. Invandrarklienten kanske till och med själv börjar kulturförklara sociala problemställningar. Socialsekreterare 3 menar att "En svensk är ingen homogen person. Den har ju också en massa saker med sig från olika håll." Socialsekreterare 7 för samma typ av resonemang:

"[...]en kulturbakgrund kan vara så många olika saker, det handlar inte bara om att man kommer ifrån ett visst geografiskt område. Utan det kan ju finnas kulturella skillnader inom det området också. [---] Jag tänker, vem har samma kulturella bakgrund som jag? Bara för man är född och uppvuxen i Sverige så behöver det inte betyda att vi har samma kulturella bakgrund. "

Flera utav intervjupersonerna uttrycker att det är viktigt att veta den kulturella bakgrunden men att man även inte ska glömma nuet. Socialsekreterare 6 berättar att hon genom att fråga om klientens bakgrund, levnadssätt i hemlandet etc. kan ta fram det positiva för att hjälpa dem ut i arbetet. "När de berättar hur de gjorde då, att de tar fram det positiva. Själva känslan av det positiva, att ta fram den känslan och använda den här i Sverige".

Det är klart det spelar roll vart man kommer ifrån och vart man bär med sig, det är självklart. Och ju mer man kan om det ju bättre kan mötet bli men jag tycker också här och nu är väldigt viktigt oavsett vart man kommer ifrån. (Socialsekreterare 4)

6.7 Kulturkompetens

När vi frågade om det behövs mer kulturkompetens i det sociala arbetet var alla socialsekreterare eniga om att det behövs alltid mer kulturkompetens. Socialsekreterare 1, som själv har invandrarbakgrund förklarar:

Har man läst och har man träffat olika kulturer så är det mycket lättare att förstå när ett problem uppstår. För då är det skönt att förstå att när en ung kvinna har slöja inte vill utföra och ha samma uppgifter som en kvinna som inte har slöja. Det är liksom självklart att man ska kunna se skillnaden.

Kamali (2002) framhåller i sin undersökning att det är svårt att ha kulturkompetens när inget land i världen eller plats i dagens värld är kulturellt homogen och även faktumet att kultur är kontextbunden och alltid förändras leder till svårigheter att uppnå god kulturkompetens inom socialt arbete. Brämberg (2008) behandlar även begreppet kulturkompetens i hennes studie. I studien har hon intervjuat både svenska och invandrarklienter för att få fram deras behov och bild av god vård inom hälso- och sjukvården. Där har det visat sig att invandrarklienter inte har andra behov än de svenska klienterna. Hon menar att invandrare har samma behov som alla andra så som av god vårdrelation, öppenhet, intresserat och engagerat förhållningssätt vilket skall inbjuda till delaktighet. Hon menar att god vård av invandrarklienter inte bygger på att socialarbetaren skall lära sig kulturella särdrag utan att man skall lyssna på vad klienten tycker är viktigt att berätta om sin livsvärd. Detta är något som Berglind (1995) även belyser att det är viktigt för socialsekreterare att förstå hur en annan människa uppfattar sin situation och varför de handlar som de gör. Människan skapar sin egen värld och ger det därigenom mening. I många fall är det en mening som hon delar med andra människor, men denna mening kan variera med den kultur eller subkultur hon tillhör. Vill socialsekreteraren förstå klientens handlande bör den se ifrån dens synpunkt, inta dens roll. Dock poängterar Brämberg (2008) att socialsekreteraren bör ha kompetens i att överbrygga de kommunikationshinder som kan uppstå i ett möte, t ex vilka tolkar som finns att tillgå och hur man kommunicerar via tolk vilket även framkommer i vår undersökning.

Vi ställde frågor kring om ett sätt skulle kunna vara att anställa socialsekreterare med invandrarbakgrund för att öka kulturkompetensen och det svar vi fick var att det var ett bra alternativ, men att det ändå måste användas med försiktighet. De förklarar att det exempelvis kunde leda till en mer direkt kommunikation där tolk inte skulle behövas och även att klienten kan slappna av på ett annat sätt när de kan möter en socialsekreterare med invandrarbakgrund. I Kamalis (2002) undersökning framkommer det att anledningar till att en arbetsgivare skall anställa socialsekreterare med invandrarbakgrund är att de antas vara kulturkompetenta, förstå invandrarklienterna bättre och därmed också bedriva ett bättre socialt arbete med invandrarklienter. Brämberg (2008) anser dock att vi är nog alla i behov av att kategorisera

och systematisera för att behålla vår bild av vad som är svenskt och icke svenskt och därför bör man kritiskt reflektera över tanken på varför en socialsekreterare bör ha kulturspecifika kunskaper när de möter klienter med invandrabakgrund. Kanske talar detta bara till vårt behov av att kategorisera och systematisera när det gäller att förstå det främmande. Genom att försöka underlätta mötet med invandraren genom att i första hand intressera sig för hennes kulturella uttryck tillfredställer förmodligen det behovet och gör att majoritetsbefolkningen kan känna sig trygga med att stå för det normala. Därmed befästs bilden av klienter med invandrabakgrund som främmande och med annorlunda behov. En risk med detta synsätt är att socialsekreterare bemöter klienter utifrån stereotypa bilder av hur en person med rötter i ett annat land ska vara eller uppträda (Brämberg, 2008).

I vår undersökning framkom det en annan aspekt att anställning av socialsekreterare med invandrabakgrund kunde berika den egna arbetsgruppen vilket även Kamali (2002) belyser. Genom dagliga kontakter och samarbete med socialsekreterare med invandrabakgrund, blir svenska socialsekreterare medvetna om generaliseringar av invandrare som en homogen grupp inte är adekvata och inte överrensstämmer med deras dagliga erfarenheter på arbetsplatsen (Kamali, 2002). Socialsekreterare 1 förklarar:

[...] att det finns fler socialsekreterare från flera länder för det berikar även oss, inte bara våra klienter. Utan även för att jag vet att på min avdelning så är vi väldigt tacksamma om några andra från lite olika länder kommer med lite olika synpunkter om vi berättar hur man ser på det. Man lär sig alltid någonting som man tar med sig i mötet med klienter.

Flera av socialsekreterarna framhävde även att när man har samma kulturella bakgrund är det lättare att förstå varandra. Socialsekreterare 3 menar att: "[...]det är enklare om vi delar vår bakgrund. De förstår lättare vad jag talar om när jag säger regelverk, förordningar och lagen, då har dem ofta samma ide om vad det är som jag". Socialsekreterare 7 som har svensk bakgrund framhäver att "Det kan vara svårt att sätta sig in hur en människa har det utifrån bakgrunden den har, när man själv har en annan bakgrund". I undersökningen "Kulturkompetens i socialt arbete" (Kamali, 2002) visar det sig att svenska socialsekreterare tror i många fall att deras invandrade kollegor har kulturkompetens bara för de kommer ifrån ett annat land. Han anser att man istället för kulturkompetens, som är personberoende och problematiskt, skall man diskutera bristen på ett genomtänkt och institutionaliserat etniskt

sensitivt eller kulturellt socialt arbete. Vad som visas i denna studie är att det långt ifrån är självklart att etnisk matchning mellan socialsekreterare och klienter upplevs som enbart positiv av klienterna. Ett kulturellt sensitivt socialt arbete förutsätter erkännandet av kulturella skillnader mellan klienterna å ena sidan och mellan klienterna och socialarbetarna å andra sidan. Erkännandet och respekten för andra kulturer och livsstilar måste utgöra utgångspunkten i kontakten mellan socialarbetare och klienterna (Kamali, 2002). Socialsekreterarna tog även i vår undersökning upp aspekter kring att anställning av socialsekreterare med invandrarbakgrund kan leda till negativa konsekvenser kring kulturkompetens. Socialsekreterare 7 menar:

Och å andra sidan vet jag inte om det är jättebra att ha den kompetensen här. I akuta situationer är det jätte bra att ha den kompetensen här, men in längden ska inte det spela någon roll, min egna kulturella bakgrund ska ju inte spela någon roll i mötet med klienten. Och jag vet inte om det skulle vara positivt i längden heller att man ska kunna komma hit och få den service vi erbjuder här på sitt hemspråk. [---] Vi har ju vårt officiella språk här. Det gäller att ha förståelse för varandra och som sagt, min egna kulturella bakgrund skall inte vara avgörande för om jag kan jobba med vissa klienter eller inte. Det handlar mer om förståelse och öppenhet.

6.8 Kan socialsekreterare med annan kulturell bakgrund bemöta invandrarklienter bättre?

Majoriteten av socialsekreterare i vår undersökning nämner vikten av sin egen bakgrund för att på bästa sätt bemöta klienterna. Socialsekreterare 8 förklarar:

Ja, att när de kommer in och du vet fan inte vad det handlar om, du har aldrig varit ute, du har aldrig varit i denna situationen, då kan jag säga: Jo, jag har gått på socialbidrag, jag har varit arbetslös, jag har tuggat alla jävla skit, jag har städat slakteri [...], plockat papper på varenda väg i hela kommunen.[---]Men då kan klienten förstå så att, okej, hon vet lite, hon kan lite, hon har varit med innan.[---] Att då har jag en förståelse att jag kan sätta mig in i den situationen.

Vid frågor kring om en socialsekreterare med invandrarbakgrund skulle kunna möta en invandrarklient på ett bättre sätt kom det fram både positiva och negativa synpunkter kring

detta. Socialsekreterare 4 menar att i mötet mellan en socialsekreterare som har invandrarbakgrund och en invandrarklient kan det bli så här: "[...]när hon kan deras språk blir det typ syster. Det ger lite andra kanaler, hon är mörk liksom. Det kan ge ett igenkännande och gör att man släpper lite, öppnar sig mer". Socialsekreterare 7 förklarar att "Det jag tror kan vara en av de positiva effekterna är att man kan vara ett gott exempel. Så här gjorde jag när jag kom hit och visa på att jag har lärt mig hur det fungerar och det kan du också göra. Socialsekreterare 1 som har invandrarbakgrund menar att " Jag tror jag ändrar mitt sätt att bemöta personen om det är en annan än en svensk. [...]genom mitt agerande och genom mitt sätt att bemöta personen, att jag har också varit där någon gång. Jag är också utlänning". Socialsekreterare 6, som har invandrarbakgrund, förklarar:

Jag kan känna igen vissa saker [...] kan jag förstå dem, fast att jag inte har den känslan så finns där ett litet, litet frö som jag känner igen. Det är det som märks här. De tror jag kan identifiera mig mer med dem och med mig. [---] Jag tror att det är att man inte är helsvensk. Det lilla som gör att man är, man kan ju ha hur olika bakgrund som helst. Men det kan finnas något litet, att man inte är helsvensk.

I Kamalis (2002) undersökning är socialsekreterare med invandrarbakgrund noga med att poängtera professionalism före kulturkompetens. Det är snarare de svenska socialsekreterarna som överbetonar deras kulturkompetens. De svenska socialsekreterarna anser att socialsekreterare med invandrarbakgrund bär inte bara på en professionalism utan även kulturella egenskaper och kunskaper som hjälper dem att förstå invandrarklienterna bättre (Kamali, 2002). I vår undersökning förklarade socialsekreterarna att det inte skall spela någon roll vilken kulturell bakgrund man har för att kunna bemöta klienterna. Det framkommer aspekter som kan leda till negativa effekter för socialsekreteraren med invandrarbakgrund men också för invandrarklienten. Socialsekreterare 7 framhäver ett exempel "De negativa effekterna skulle kunna vara att som klient att man kan få en uppfattning om att man behandlas på ett annat sätt. Att man typ har en gemenskap med den handläggaren som gör att handläggaren kan ge speciella förmåner". Socialsekreterare 2 resonerar även kring detta:

Vi har varit med om att det varit så att socialsekreterare med invandrarbakgrund har haft klienter från samma land och haft enormt tryck att du måste hjälpa mig för vi är landsmän. [---]Det används som ett argument, är du så jävla taskig att du inte hjälper en

landsman. Det är klart att träffa mig för en svensk är ju som att gå till en kiosk, det är ju inte så att man får extrapris.

Undersökningen ”Kulturkompetens i socialt arbete” (Kamali, 2002) visar att det inte skulle vara bra för socialsekreterare med invandrabakgrund att enbart jobba med invandrar klienter med anledningen av risken för överidentifiering. Berglind (1995) betonar vikten av empatiskt förhållningssätt för att gynna det professionella handlandet, det vill säga att hjälpa klienterna. Socialsekreteraren skall sätta sig in i hur klienten själv upplever sin situation och sina möjligheter. Men det gäller också att hålla distans till klienten och inte bara se det klienten ser och komma med lösningar och handlingsalternativ som klienten inte tänkt på. Det är lätt att generalisera och inte se individen bakom generaliseringarna vilket i sin tur leder till problem med ett bra socialt arbete baserat på professionell diskussion, kartläggning och behandling (Berglind, 1995). Detta är även något som socialsekreterare 3 framhävde:

[---] Problemet är att man får se upp att man inte inbillar sig någonting och tror man vet mer än man egentligen vet. För det här med identifikation med klienten är inte riktigt bra. Alltså det är en ficklampa i garderob och när man får för sig att man vet mer än vad man vet så går man ju fel. Om jag träffar en svensk kvinna i min ålder så är det ändå såhär att vi kanske inte har något gemensamt. Jag kanske har mer gemensamt med en man som är i 20 års åldern och kommer ifrån ett annat land.

Vi ställde en fråga ifall klienter med invandrabakgrund haft önskemål om att få handläggas av en socialsekreterare med invandrabakgrund och ingen av socialsekreterarna hade varit med om ett sådant önskemål. Det var flera av dem som förklarade att de har varit med om exempel som varit tvärtom där klienten inte velat ha en socialsekreterare med invandrabakgrund. Detta visar sig även i Kamalis (2002) undersökning där de invandrarklienterna som han intervjuade verkar ha svårare att acceptera socialsekreterare med invandrabakgrund som professionell yrkesgrupp likvärdigt med sina svenska kollegor. Klienter med invandrabakgrund väljer hellre en socialsekreterare med svensk bakgrund än en med utländsk bakgrund. Anledningen till det här, ansåg invandrarklienterna, var att de svenska socialsekreterarna kan lagarna bättre, håller sekretessen, känner till samhället bättre, hotar inte, ger bättre information och fördömer inte problembelastade klienter. Denna aspekt framhåller även socialsekreterare 1 som själv har invandrabakgrund i vår undersökning:

Ibland är det så att det finns klienter som inte litar på en för att man kommer ifrån ett annat land. De tror, inte vet jag, men jag får en känsla av att de bli osäkra, kan hon verkligen lika mycket som en svensk. Kan hon verkligen alla regler och lagar i detta land. Hon kan väl inte ha lärt sig lika mycket som någon som är född här.

I vår undersökning framkommer det en annan aspekt varför klienter med invandrabakgrund inte har önskemål om att handläggas av en socialsekreterare som har invandrabakgrund. Detta kan handla om situationen i klientens hemland då den skulle handläggas av en socialsekreterare vars land krigar mot klientens land. ” [...] tvärtom. Vissa kosovoalbaner vill inte handläggas av en socialsekreterare med serbisk bakgrund” (Socialsekreterare 5). Socialsekreterare 6 som själv har invandrabakgrund förklarar:

Jag kommer ju ifrån ... och där var det ju inbördeskrig och när jag jobbade som handläggare hade jag klienter som kom från en viss del som vi krigade emot, alltså när de såg mitt namn så ville de inte ha mig som handläggare. Men sen var det en speciell grupp som jag fick slippa för när jag gav avslag så var det för jag var ...

6.9 Vad gör organisationen för att öka kulturkompetens

När vi ställde frågan om det görs något inom organisationen för att öka kulturkompetensen fick vi olika svar. Majoriteten nämnde att de har gått på en del föreläsningar och att de även nu har en studiecirkel som de själva inom organisationen har startat. De flesta nämner även att de påverkas av ekonomin i landet och att just nu är ekonomin dålig vilket påverkar resurser till utbildning inom alla kategorier. De är eniga om att det görs en del inom organisationen men att det alltid behövs göras mer, speciellt för att öka kulturkompetensen.

Ganska lite tycker jag. Det diskuteras allt för lite om etiska diskussioner. Diskussionerna ligger mera på att nu skall vi ha mera krav. Tyvärr är det så. Grundläggande om vår människosyn diskuteras väldigt lite. (Socialsekreterare 2)

Vid frågan ifall det är upp till socialsekreteraren själv att utbilda sig inom kulturkompetens svarar socialsekreterarna olika. En del tycker det är upp till organisationen, till exempel anser socialsekreterare 2: ”Jag tycker det är upp till organisationen. Klart socialsekreteraren själv också, men organisationen står ju för ansvaret.” Socialsekreterare 8 anser att det är upp till en själv. ”Jag tror det är så här att man måste vara mer politisk medveten. Alltså man måste följa

med lite och ta del av vad som händer. ”Socialsekreterare 3 menar att ”[...] allting kan inte skolan stå till tjänst med utan man måste hela tiden vara öppen för att själv läsa en massa och ta till sig. Och sen måste man komma ihåg att det här arbetet lär man sig hela tiden.”

Brämberg (2008) tar upp en intressant aspekt kring att utbilda socialsekreterare för att öka kulturkompetensen. Hon menar att det skulle vara svårt att uppnå då det förmodligen skulle skapa ett orimligt behov av utbildning gällande såväl kulturer som subkulturer. Det skulle vara svårt att samla in all fakta som finns om kulturella skillnader och sen uppdatera den fakta då kulturen hela tiden är i förändring. Det skulle förmodligen också ställa socialarbetarna inför flera dilemman. Om två perspektiv inom en och samma kultur motsäger varandra, vilken skulle då väljas. Och hur skulle socialsekreteraren agera om kulturella skillnader går emot lagstiftningen som finns i Sverige?

7. Avslutande diskussion

Syftet med vår undersökning var att undersöka om och hur kulturella skillnader mellan socialsekreterare och klient kan påverka det professionella mötet. Det vill säga skulle utfallet av det professionella mötet bli annorlunda ifall socialsekreterare har mer kulturkompetens. Vi gjorde semistrukturerade intervjuer med åtta socialsekreterare som arbetar på en socialtjänst i västra Sverige. Vi analyserade empirin med hjälp av maktperspektivet och handlingsteorin. Nedan kommer vi att hålla en diskussion kring vårt syfte och våra frågeställningar.

Vi ställde oss frågan vilka lärdomar och svårigheter kan uppstå i det professionella mötet när det finns kulturella skillnader mellan klient och socialsekreterare? De flesta utav intervjupersonerna ansåg att det uppstod många lärdomar och svårigheter när de arbetade med invandrarklienter. Synen på detta anser vi beror mycket på socialsekreterarens personlighet och inställning till invandrarklienter. Vi kan konstatera så som vi såg i analysen att klienter med annan kulturell bakgrund än den svenska kan ha andra behov. Det gäller att hitta klienten där den befinner sig och göra så som Berglind (1995) menar med handlingsteorin, ge klienten handlingsalternativ som passar just den. Det går inte att behandla en fyrtioårig kvinna från Turkiet på samma sätt som en kvinna från Sverige i samma ålder. De har helt olika bakgrunder och uppväxter där exempelvis utbildning och religiösa aspekter kan skilja sig markant. Socialsekreterarna i vår undersökning menar också att en klient från Sverige har en helt annan kunskap om det svenska systemet vilket redan där skiljer dem från klienter från andra länder. I vår undersökning framkommer det att socialsekreteraren inte får generalisera genom att tro att allt är kulturbundet utan man måste se till varje enskild individs bakgrund. Det finns inte något så som en homogen grupp eller en typisk svensk.

Vilken medvetenhet finns hos de tillfrågade socialsekreterarna om kulturella skillnader och om den här medvetenheten finns, hur hanterar socialsekreterarna detta? Vi kunde utifrån intervjuerna finna att socialsekreterarna är medvetna om de skillnader som finns när man arbetar med invandrarklienter. Majoriteten av intervjupersonerna påpekade att bara för att en klient kommer från ett specifikt land behöver det inte innebära att man kan tillskriva klienten speciella egenskaper. De menade på att man inte skall generalisera utan se till varje individ. Genom att en studiecirkel hade startats på arbetstid med initiativ från socialsekreterarna själva kan vi dra slutsatsen att det finns en medvetenhet kring de kulturella skillnaderna. Vi anser att det inte är förrän man är medveten om någonting som man kan förändra det och därmed tror

vi att socialtjänsten står inför en framtida förändring. Vi ser deras medvetenhet om kulturella skillnader som något positivt. Dock efter egna reflektioner kring det Brännberg (2008) tar upp om människans behov av kategorisering av det okända kan vi ställa oss kritiska till om medvetenheten faktiskt finns i det professionella mötet med invandrarklienter. I och med vårt behov av att kategorisera kan vi ställa oss en vidare fråga: Bemöter verkligen inte socialsekreteraren invandrarklienter utifrån stereotypa bilder av hur en person från ett annat land skall vara eller uppträda? Vi kan utgå ifrån att det finns skillnader mellan olika kulturer i sättet man uttrycker sig, pratar och uppträder. Men det gäller för socialsekreteraren att inte bara utgå från att det är något kulturellt utan vågar fråga klienten när det är något socialsekreteraren finner som konstigt. Vi har även genom vår undersökning förstått att socialsekreterarna står inför ett dilemma. Att var mänsklig men ändå samtidigt stå bakom lagen leder till att skicklighet och flexibilitet krävs för att anpassa bemötandet till invandrarklientens behov. Vi menar på att socialsekreterarens egna preferenser får tala vilket kan leda till att klienten går med på insatser som den egentligen inte tror på eller vill. Alla socialsekreterare är olika till personligheten vilket leder till att klienterna blir bemötta på olika sätt beroende på vilken socialsekreterare de möter. Om socialsekreteraren har ett alltför snävt synsätt där alla skall vara lika inför lagen och inte ser till den problematik som faktiskt existerar kring invandrare kan det leda till att invandrarklienterna inte får den individuella bedömning som de behöver.

Vad görs inom den Socialtjänst i västra Sverige, där vår undersökning utfördes, för att öka medvetenheten om kulturella skillnader hos socialsekreterarna som skall vara till hjälp i mötet med klienter från andra kulturer? Majoriteten nämnde att de har studiecirkel och utbildningar men att det var markanta meningsskiljaktigheter om det görs tillräckligt. Alla kunde dock konstatera att det inte skulle skada med mer utbildning inom kulturkompetens. Är det upp till organisationen eller den enskilda socialsekreteraren att skaffa sig kunskap om kulturer, var det olika synpunkter om i vår undersökning. Vi tror inte en organisation gör något som inte gynnar deras verksamhet, speciellt inte när det är brist på resurser. Problem som uppstår med invandrarklienter är ofta abstrakta och svårt att uppmärksamma om man inte själv möter dessa klienter ansikte mot ansikte. Därför anser vi att det är upp till socialsekreteraren att uppmärksamma organisationen på att det krävs mer kulturkompetens. Något annat vi reflekterar över är hur man skall kunna få kulturkompetens när kultur är ett sådant brett och föränderligt ämne. Då skulle man få anställa lika många socialsekreterare som det finns

klienter. Plus att det läggs en stor börda på den specifika socialsekreteraren att representera en hel grupp och att ha en helhetssyn som är nästan omöjlig att uppnå. Dock anser vi att inom socialt arbete blir man aldrig fullärd och kunskapssökande krävs alltid. Denna kunskap kan man få genom att endast vara nyfiken och fråga klienterna, låta deras berättelse tala och genom detta skaffa sig lärdomar hur man på bästa sätt bemöter och hjälper invandrarklienterna.

En reflektion som vi har efter denna gjorda undersökning är i vilka avseenden kulturkompetensen ökar inom en socialtjänst genom att anställa fler socialsekreterare med invandrabakgrund? Denna fråga är enligt oss svår att svara på genom materialet i vår undersökning. Majoriteten av socialsekreterarna i vår undersökning var eniga om att det alltid behövs mer kulturkompetens och ansåg att det skulle vara ett alternativ att anställa fler socialsekreterare med invandrabakgrund för att öka kulturkompetens. Däremot framhävde socialsekreterarna både positiva och negativa aspekter kring om en socialsekreterare med invandrabakgrund kan bemöta en invandrarklient på ett bättre sätt än en svensk socialsekreterare. De ansåg att de kunde förstå klienten bättre och att de kunde använda sig av sina egna erfarenheter för att vara en förebild för klienterna i mötet. Det kan skapa ett igenkännande och större förståelse vilket gör att klienten kan öppna sig mer. Det anser även att det kan berika arbetsgruppen då utbyte av erfarenheter och kunskap blir mer mångfaldigt. Men å andra sidan framkommer det även negativa aspekter kring denna diskussion i vår undersökning. Socialsekreterarna i vår undersökning menar att i längden skall det inte spela någon roll vilken kulturell bakgrund socialsekreteraren har utan erkännandet och respekten för andra kulturer och livsstilar måste utgöra utgångspunkten, att tala hemspråket i mötet med socialsekreteraren gynnar inte klienten i längden. Vi anser att risken kan bli att en socialsekreterare med invandrabakgrund missgynnar för invandrarklienten, att det tar längre tid för den att integreras i det svenska samhället. Det kan även vara så att en klient inte vill ha en socialsekreterare med en viss kulturell bakgrund på grund av egna värderingar kring eventuella konflikter mellan religiösa aspekter eller konflikter mellan länder, framhäver socialsekreterarna i vår undersökning. Skall socialsekreteraren då ta hänsyn till detta och lyssna på klientens önskemål eller skall den se till att du befinner dig i Sverige och här är alla lika inför lagen och även faktumet att det inte skall spela någon roll vem som sitter som socialsekreterare mitt emot klienten. En slutsats vi kan dra utifrån vår undersökning är att det inte handlar om att socialsekreteraren har invandrabakgrund eller inte för att på bästa sätt

möta klienterna med invandrabakgrund. Utan det vi fick fram i vårt material är att socialsekreteraren måste vara öppen och ha ett genuint intresse för sina klienter. Har man dessa egenskaper så räcker det att man frågar sina klienter om det är något som man finner konstigt och då uppstår inte kulturkrockar i en negativ benämning.

Om vi skall återgå till vår förståelse där vi såg att det finns en problematik kring invandrarklienter och att kulturella skillnader bidrar till ytterligare svårigheter i mötet mellan klient och socialsekreterare, anser vi att den har bevästs. I vår undersökning har det framkommit att det finns en problematik och svårigheter i mötet med invandrarklienter. Det har även framkommit aspekter som leder till lärdomar där vi kan öka vår kunskap kring kulturella skillnader som kan hjälpa i vårt kommande sociala arbetet. Om vi kopplar till syftet kan vi konstatera att kulturella skillnader påverkar det professionella mötet med invandrare. Men slutsatsen vi drar är att det inte ska spela någon roll vilken kulturell bakgrund du har som socialsekreterare. Har du en öppenhet och nyfikenhet kring kulturella skillnader kommer du långt. Dock kan vi se att vissa fördelar med att ha annan kulturell bakgrund än den svenska men det handlar om att använda den erfarenheten på rätt sätt.

En brist vi kan se i vår undersökning är att vi redan från början innan vi gjorde intervjuerna, hade bestämt oss för att det finns en problematik kring invandrarklienter. Denna problematik kan lika väl finnas för en klient som bor i ett segregerat område i Sverige. Ytterligare en brist är att ämnet kultur är brett och vi anser därför att det kan finnas andra aspekter och förklaringar kring våra frågeställningar som kunde gett en större helhetsbild. Vi kan även se att det blir en begränsning att vi enbart intervjuade socialsekreterarna och inte klienterna. Samtidigt kan detta vara ett intressant perspektiv att vidare forska kring. Vår undersökning hoppas vi kan bidra till att skapa ett större intresse kring mötet med invandrarklienter och även bidra till vidare forskning där invandrar klienterna intervjuas.

Referenslista

Allwood, Carl Martin (2004) Kulturell och social påverkan – Några förutsättningar för tvärkulturella möten. I Allwood, Carl Martin och Franzén, Elsie C (red). *Tvärkulturella möten – Grundbok för psykologer och socialarbetare*. Stockholm: Natur och Kultur

Allwood, Carl Martin & Franzén, Elsie C (2004) I: Allwood, Carl Martin och Franzén, Elsie C (red). *Tvärkulturella möten – Grundbok för psykologer och socialarbetare*. Stockholm: Natur och Kultur

Andersson, Gunvor & Swärd, Hans (2008). Etiska reflektioner (kap.15) I Meeuwisse, Anna & Swärd, Hans & Eliasson- Lappalainen, Rosmarie & Jacobsson, Katarina (red) *Forskningsmetodik för socialvetare*. Stockholm: Natur och Kultur.

Berglind, Hans (1995). *Handlingsteori och mänskliga relationer*. Stockholm: Natur och kultur

Billquist, Leila (1999). *Rummet, mötet och ritualerna – en studie av socialbyrån, klientarbetet och klientskapet*. Göteborg: Kompendiet AB

Brämberg Björk, Elisabeth (2008). *Att vara invandrare och patient i Sverige- ett individorienterat perspektiv*. Göteborg: Intellecta Docusys

Cvetkovics, Anita (2008) *Kulturmöte i gränlandet mellan motsättningar och möjligheter - strategier för att tillvarata kulturmötens kreativa potential*. Mid Sweden University, Östersund.

Giddens, Antony (2003) *Sociologi*. Lund: Studentlitteratur.

Johansson, Tomas (2006) "Mötets många ansikten - när professionella möter klienter" i Meeuwisse, Anna, Sunesson, Sune och Swärd, Hans (red.): *Socialt arbete – en grundbok*. Stockholm: Natur och Kultur

Jonsson B, Tola (1997). *Handlingsstrategier och maktspel i möten mellan handläggare och invandrarklienter - Studier av ett försäkringskass kontor*. Stockholm: Graphic Systems AB

Kamali, Masoud (2002). *Kulturkompetens i socialt arbete- Om socialarbetarens och klientens kulturella bakgrund*. Stockholm: Carlssons Bokförlag

Kullberg, Christian (1994). *Socialt arbete som kommunikativ praktik: samtal med och om klienter*. Linköping:

May, Tim (2001) *Samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur

Repstad, Pål (1999). *Närhet och distans*. Lund: Studentlitteratur

Schierenbeck, Isabell (2003) *Bakom Välfärdsstatens dörrar*. Finland: Boréa

Skau, Greta Marie (2007) *Mellan makt och Hjälp. Förhållandet mellan klient och hjälpare i ett samhällsvetenskapligt perspektiv*. Stockholm: Liber

Skytte, Marianne & Montesino, Norman (2006) "Kulturella perspektiv inom socialt arbete" I Meeuwisse, Anna, Sunesson, Sune och Swärd, Hans (red.): *Socialt arbete – en grundbok*. Stockholm: Natur och Kultur

Soydan, Haluk (1999) Att förstå etnisk mångfald är inte lätt. I Soydan, Haluk, Jergeby, Ulla, Olsson, Erik och Harms – Ringdahl, Mari (red) *Socialt arbete med etniska minoriteter*. Stockholm: Liber

Swärd, Hans och Starrin, Bengt (2006) "Makt och socialt arbete" I Meeuwisse, Anna, Sunesson, Sune och Swärd, Hans (red.): *Socialt arbete – en grundbok*. Stockholm: Natur och Kultur

Westlund, Peter (1991) *Socialbidrag, Mål, Organisation och arbetssätt*. Lund: Studentlitteratur.

Rapporter:

SoS- rapport 1990:15 Socialstyrelsen (1990). *Socialtjänst i förändring - Kompetenskrav och utbildningsbehov*. Stockholm: Modin- Tryck

Bilaga 1

Informationsbrev angående vår uppsats som handlar om kulturkrockar som kan uppstå i det professionella mötet, utifrån socialsekreterarens perspektiv.

Vi är två socionomstudenter som går sjätte terminen på socialhögskolan i Helsingborg. Kursen vi läser just nu heter "Självständigt arbete (examensarbete)" vilken går ut på att vi skall skriva en c-uppsats inom socialt arbete som omfattar 15 högskolepoäng. Vi som socionomstudenter skall välja ett ämne som för oss är intressant och fördjupa oss i detta. Syftet med vår undersökning är att undersöka ifall kulturella skillnader emellan socialsekreterare och klient kan påverka det professionella mötet. Det vill säga skulle utfallet av det professionella mötet bli annorlunda ifall socialsekreterare och klient har samma kulturella bakgrunder eller om de har olika kulturella bakgrunder.

Vi har tänkt använda oss av kvalitativa metoder i form av intervjuer med socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd. Anledningen till varför just socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd är tillfrågade som intervjupersoner är för vi tror att i deras arbete har de dagligen kontakt med klienter med olika kulturella bakgrunder och vår förhoppning är att vi får ta del av deras upplevelser och erfarenheter inom detta område. Intervjuerna kommer hålla på i cirka 1- 1½ h och vi kommer under denna tid använda oss av en bandspelare för att lättast kunna analysera vårt insamlade material. Materialet vi får fram från intervjuerna kommer hanteras utan namn och det kommer heller inte framgå i vilken kommun undersökningen är gjord i. I uppsatsen kommer vi använda oss av citat men utan namn. Intervjupersonens deltagande i undersökningen är helt frivilligt och den kan när som helst avbryta sitt deltagande utan närmare motivering. Undersökningen kommer att presenteras i form av en uppsats vid Campus Helsingborg och när den är examinerad kommer vi skicka den till er.

Vår handledare är Kristina Göransson som är universitets lektor på campus Helsingborg som tillhör Lunds Universitet. Du kan nå henne via email kristina.goransson@soch.lu.se eller telefon 046-222 93 95. Vi vill redan nu tacka för ert deltagande och att ni gör vår uppsats möjlig.

Med Vänlig Hälsning

Lama Akkache (070- 42 41 608)

Lama.Akkache.806@student.lu.se

Linnea Svensson (0702- 72 68 61)

Linnea.Svensson.619@student.lu.se

Bilaga 2

Intervjuguide

Intervjupersonen – (Dina uppfattningar och erfarenheter, ej en objektiv sanning)

- Vad har du för utbildning?
- Hur länge har du arbetat här?
- Vad är dina arbetsuppgifter?
- Vad har du arbetat med innan?
- Beskriv din egna kulturella bakgrund?

Professionella mötet

- Vad är ett professionellt möte emellan klient och socialsekreterare för dig?
- Vilka styrker dvs. kunskaper och befogenheter är du medveten om att du har i mötet med en klient?
- Vilka begränsningar är du medveten om att du har i mötet med en klient?
- Ser du någon makt i det professionella mötet? På vilket sätt kan du se att förhållandet mellan klient och hjälpare kan vara ojämlik?

Om ja, på vilket sätt? Om nej, förklara?

Klient med annan kulturell bakgrund

- På vilket sätt skulle det vara relevant för dig som socialsekreterare att veta vilken kulturell bakgrund klienten har?
- Vilka lärodomar uppstår i det professionella mötet med klienter som har invandrar bakgrund?
- Om klienten har invandrar bakgrund, vilka svårigheter kan uppstå i det professionella mötet?
- Hur känner du att samspelet mellan dig som socialsekreterare och klienter med invandrar bakgrund fungerar?
- Om klienten har invandrar bakgrund och t ex svårigheter med språket, vad gör du för att förklara för denna klient om tillvägagångssätt, rättigheter etc?

Det kulturella mötet

- Beskriv din syn på kulturkrockar?
- Vilka kulturkrockar kan uppstå i det professionella mötet?

- Vilka skillnader ser du emellan klienter som har samma kulturella bakgrund som dig själv och klienter som har en annan kulturell bakgrund än dig själv?

Blir mötets utformning och ditt arbetssätt annorlunda?

- Vad anser du att det har för betydelse för mötet om en socialsekreterare med invandrar bakgrund möter en klient med invandrar bakgrund och skulle det vara någon skillnad om till exempel socialsekreteraren har en svensk bakgrund?
- Har du märkt ett behov hos klienter med invandrarbakgrund av att ha en socialsekreterare som de kan relatera till, dvs. en socialsekreterare med invandrar bakgrund?

Om ja, på vilket sätt? Om nej, varför tror du inte de har behov av det?

- Genom den litteratur vi har läst ser vi att det finns en problematik kring invandare kring till exempel det sociala nätverket. Hur gör du som socialsekreterare när du bemöter detta i det professionella mötet?
- Som väl känt möts olika etiska grupper på olika sätt och använder språk, kroppsspråk etc. på olika sätt? Kan du uppfatta vissa beteenden hos klienter med invandrar bakgrund som du har svårt att hantera?

Finner du någon skillnad ifall klienten då har varit i Sverige en kort tid eller en längre tid?

Organisationen

- I samhället har det skett förändring av ökad etniska skillnader, ett mångkulturellt samhälle har bildats. Hur påverkar det ditt arbete som socialsekreterare?
- Ser du ett behov av större kulturkompetens bland socialsekreterare?

Om ja, på vilket sätt, ge exempel? Om nej, Varför?

- Görs det något i organisationen för att skapa större förståelse eller medvetenhet kring kulturkrockar och kulturkompetens?
- Ser du brister i organisationen när det handlar om att få ut kunskaper om kulturella skillnader mellan socialsekreterare och klient?