



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

Att förändra heteronormer i socialtjänsten

En kvalitativ undersökning av socialarbetares förhandlingar
och meningsskapande kring heteronormer

Sofia Antreski

Masteruppsats 190823

VT 2019

Handledare: Mats Hilde

Abstract

Author: Sofia Antreski

Title: The change of heteronormativity in the Swedish social services

Supervisor: Mats Hilde

Assessor: Alexandru Panican

The aim of this study has been to explore social workers negotiations and meaning making on heterosexual norms, in order to understand possibilities on how to change these norms within the social services. The study consists of material from two different municipalities which both has participated in a project on heterosexual norms. Both municipalities have had a group of seven people discussing issues of the matter together. In addition to these group discussions, this study has also used interviews with three social workers. Inspired by a situational analysis this study has looked at elements and social worlds and their impact on the situation. The conclusion by using symbolic interactionism and institutional theory are that the wish to change the heterosexual norms are strong. Although the motives differ some among the social worlds. And even though the social workers want to change the norms, the institution seem to affect the process of change.

Key words: Heterosexual norms, Swedish social services, symbolic interactionism, institutional theory, situational analysis, negotiation, social worlds, meaning making

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1	INLEDNING	5
1.1	PROBLEMFORMULERING	5
1.2	SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR	7
1.3	UPPSATSENS DISPOSITION	7
1.4	HISTORISK ÖVERSIKT AV HBTQ-PERSONERS RÄTTIGHETER	7
1.5	ÖVERSIKT AV SOCIALSTYRELSENS UTBILDNINGSSINSATS	8
1.6	CENTRALA BEGREPP I UPPSATSEN	9
1.6.1	HBTQ OCH HBTQ-FRÅGOR	9
1.6.2	HETERONORMER	9
1.6.3	SOCIALARBETARE	10
2	KUNSKAPSÖVERSIKT	10
2.1	ATT BEMÖTA HBTQ-PERSONER	10
2.2	MOTSTÅND OCH FÖRÄNDRING AV HETERONORMER	12
2.2.1	SAMMANFATTNING	14
3	TEORETISKT RAMVERK	14
3.1	SOCIALARBETARES INTERAKTION OCH MENINGSSKAPANDE	15
3.2	INSTITUTIONENS LEGITIMITET OCH DESS BETYDELSE FÖR FÖRÄNDRING	17
3.3	MAKTORDNING I ORGANISATION	18
4	METOD	19
4.1	METODVAL	19
4.2	TILLTRÄDE TILL FÄLT OCH FÖRFÖRSTÅELSE	20
4.3	URVAL OCH MATERIAL	21
4.3.1	STUDIEOBJEKT	21
4.3.2	URVAL OCH BORTFALL	21
4.3.3	INSPELADE DISKUSSIONSTILLFÄLLEN	22
4.4	INSAMLING AV EMPIRI	23
4.4.1	TRANSKRIBERING	24
4.5	ANALYSMETOD	25
4.5.1	SITUATIONELL ANALYSMODELL	26
4.5.2	TILLVÄGAGÅNGSSÄTT VID ANALYS	26
4.6	ETISKA ÖVERVÄGANDEN	28
4.7	STUDIENS TROVÄRDIGHET OCH ÄKTHET	29
5	RESULTAT OCH ANALYS	30
5.1	ARENAN OCH DESS AKTÖRER	31

5.2	SOCIALTJÄNSTENS SOCIALA VÄRLD	33
5.2.1	SOCIALARBETARE SOM SYNONYMT MED ETT BRA BEMÖTANDE	33
5.2.2	MENINGSSKAPANDE I DEN SOCIALA VÄRLDEN	36
5.2.3	SAMMANFATTNING AV SOCIALTJÄNSTENS SOCIALA VÄRLD	40
5.3	FÖRHANDLING OM DEN SOCIALA ORDNINGEN	40
5.4	SOCIALARBETARES DISKUSSIONER OM HETERONORMER	41
5.4.1	IFRÅGASÄTTANDE AV DEN RÅDANDE NORMEN	41
5.4.2	GENUS SOM ICKE FRÅGA	43
5.4.3	KÖNSNEUTRALT SPRÅK	45
5.4.4	SAMMANFATTNING AV DISKUSSIONER OM HETERONORMER	48
5.5	SOCIALARBETARES DISKUSSIONER OM ANSVAR	48
5.5.1	SOCIALARBETARENS ANSVAR OCH MÖJLIGHET ATT PÅVERKA HETERONORMER	48
5.5.2	LEDNINGENS ANSVAR OCH MÖJLIGHET ATT PÅVERKA HETERONORMER	51
5.5.3	SAMMANFATTNING AV DISKUSSIONER OM ANSVAR	53
5.6	SUB-VÄRLDAR INOM SOCIALTJÄNSTENS SOCIALA VÄRLD	53
5.7	MOTSTÅND SOM STÄLLNINGSTAGANDE OCH UTTRYCK FÖR MAKT	56
5.8	SAMMANFATTANDE SLUTDISKUSSION	58
6	<u>KÄLLFÖRTECKNING</u>	61
6.1	BILAGA 1. BREV TILL RESPONDENTERNA	65
6.2	BILAGA 2. INTERVJUGUIDE FÖR SEMISTRUKTURERADE INTERVJUER	66
6.3	BILAGA 3. KARTLÄGGNINGAR FÖR ANALYS – ARBETSMATERIAL	69

1 Inledning

Socialstyrelsen fick år 2014 i uppdrag av Regeringen att främja heterosexuella, bisexuella, transpersoner och queera (HBTQ) personers lika rättigheter och möjligheter i samhället (Socialstyrelsen, 2015). I den rapport som Socialstyrelsen publicerade lyfter de Myndigheten för ungdoms- och civilsamhällesfrågors utredning. Utredningen visar att det finns brister i bemötande hos polisen men även inom hälso- och sjukvård, socialtjänst och skola. Särskilt unga HBTQ-personer har upplevt sig kränkta eller diskriminerade (Socialstyrelsen, 2015:11). Ett oprofessionellt bemötande kan leda till lågt förtroende för institutioner vilket i sin tur kan leda till att HBTQ-personer undviker kontakt med myndigheter fastän de egentligen har ett behov av kontakt (ibid.). Socialstyrelsen skriver att socialtjänsten upprätthåller hetero-tvåkös- eller cis-normen genom sin utformning av verksamheten, och på så sätt exkluderar människor. Socialstyrelsen har år 2018 lanserat *Att synliggöra normer i socialtjänsten – med ett hbtq perspektiv*, vilket är en webbaserad utbildning i normkritik för att främja HBTQ-personers förtroende för socialtjänsten (Socialstyrelsen, 2018).

HBTQ-personers historia, som redogörs för under *rubriken Historisk översikt av HBTQ-personers rättigheter*, visar hur rättigheter och likabehandling aldrig har varit en självklarhet för den här gruppen. Tvärtom så har deras historia varit präglad av kriminalisering, sjukdomsklassificering och diskriminering (Malmquist, Hanner & Lundberg, 2017). Enligt Socialstyrelsens rapport upplever sig gruppen fortfarande diskriminerad av polis, sjukvård och även socialtjänst (Socialstyrelsen, 2015:11). Diskrimineringen upplevs på så vis utföras av människobehandlande organisationer.

1.1 PROBLEMFORMULERING

Människobehandlande organisationer kan ses som en symbol för välfärdsstaten, och symbol för ett samhälle som tar hand om de mest utsatta (Hasenfeld, 2010:10). För att en organisation ska få legitimiteten att arbeta med människor krävs det att de upprätthåller de moraliska värdena som anses viktiga av samhället (Levin, 2013:29). Socialarbetares handlingar måste därför förhålla sig till moraliska överväganden för att av samhället anses ha legitimitet att göra sitt jobb (Levin, 2013:30). Den bedömning socialarbetarna gör mellan individens behov och verksamhetens regler innebär att personliga värderingar och normer ligger till grund för socialarbetares praktik (ibid.). Människobehandlande organisationer kan på så sätt förstås

styras både inifrån av dess ledning, och utifrån av samhällets normer. Detta gör människobehandlande organisationer komplexa att studera.

Socialstyrelsens rapport om HBTQ-personer innehåller ett aktörlandskap av människobehandlande organisationer, däribland socialtjänsten. Den utbildning som Socialstyrelsen har lanserat ska utmana rådande heteronormer i socialtjänsten. När en förändring ska ske i en organisation börjar socialarbetarna förhandla om den sociala ordningen (jfr Trost & Levin, 2004:47, 174–175). I de förhandlingar som sker synliggörs sociala världar med olika åtaganden och motiv till att förändra normerna (jfr Strauss, 2008:212). Medan normerna utmanas hos socialarbetarna påverkar institutionen de befinner sig i möjligheter till förändring utifrån sina egna traditioner och maktordning (jfr Linde & Svensson, 2013:15). Institutionerna har även sina egna krav på legitimitet för att överleva som en människobehandlande organisation (jfr Linde & Svensson, 2013:14 & 30). Ett vanligt sätt att öka jämställdhet i verksamheter är kompetensutveckling i form av utbildning (jfr Callerstig, 2011:145). Men eftersom människobehandlande organisationer är komplexa med flera olika element som påverkar dess möjligheter behöver elementen som kan tänkas påverka förändringen undersökas.

Den här uppsatsen försöker fånga denna komplexitet genom att undersöka processen som äger rum när Socialstyrelsens utbildning *Att synliggöra normer i socialtjänsten – med ett hbtq perspektiv* introduceras i socialtjänsten. När socialarbetarna interagerar i grupp för att diskutera heteronormer synliggörs meningsskapandet och deras sociala världars åtagande till förändring av situationen. Dessa diskussioner kan förstås som förhandlingar av en ny social ordning där organisationens maktordning gör motstånd. Genom socialarbetarnas reflektioner ämnar uppsatsen öka förståelsen för möjligheter och svårigheter att påverka heteronormer i socialtjänsten.

Det är viktigt att reflektera kring de normer som styr socialt arbete för att undvika stigmatisering av människor. Uppsatsen är relevant för socialt arbete då det är viktigt att socialtjänsten har ett gott bemötande. Eventuella svårigheter att upprätthålla ett gott bemötande behöver undersökas för att kunna förhindras.

1.2 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR

Uppsatsens syfte är att undersöka hur ett urval av socialarbetare, inom ramen för sitt deltagande i Socialstyrelsens utbildningsinsats, diskuterar och tolkar innebörden av frågor som berör heteronormer i socialt arbete.

1. Vilken mening tillskriver socialarbetarna arbetet mot heteronormer?
2. Vilka möjligheter och svårigheter finns det att påverka heteronormer i socialtjänsten?
3. Vilka ställningstaganden finns det till förändring av heteronormer i socialtjänsten?
4. Vilken typ av motstånd synliggörs i socialarbetarnas diskussioner?

1.3 UPPSATSENS DISPOSITION

Uppsatsens disposition består inledningsvis av problemformulering, syfte och frågeställningar. Detta följs av en historisk översikt av HBTQ-personers rättigheter. Därefter sammanfattas Socialstyrelsens utbildningsinsats, vilket följs av definitioner av uppsatsens centrala begrepp. Efter det presenteras en kunskapsöversikt av området. Därefter presenteras det teoretiska ramverket i relation till studiens syfte. Efter det presenteras metodvalet och de metodologiska avväganden som har gjorts. Avslutningsvis presenteras resultat och analys och en sammanfattande slutdiskussion.

1.4 HISTORISK ÖVERSIKT AV HBTQ-PERSONERS RÄTTIGHETER

För att förstå HBTQ-personers situation i samhället behöver vi se till de förändringar gruppen har genomgått de senaste årtionden. Det var först år 1944 som homosexuella handlingar avkriminaliserades. Straffen för homosexuella handlingar hade däremot redan under mitten av 1930-talet ersatts med placering på mentalsjukhus, och ofta med kastrering. År 1950 bildades det som senare skulle bli Riksförbundet För Sexuellt Likaberättigande (RFSL) (Malmquist, Hanner & Lundberg, 2017:22). RFSL var under 1950-talet framförallt en mötesplats för homosexuella män, och inte lesbiska kvinnor, transpersoner eller bisexuella (Malmquist, Hanner & Lundberg, 2017:23).

I Sverige blev det år 1972 lagligt med juridiskt könsbyte, dock med krav om sterilisering. År 1973 fick homosexuella sammanboende par i Sverige samma rättigheter som ett heterosexuellt par, efter påtryckningar från RFSL (Malmquist, Hanner & Lundberg, 2017:26). Samma år togs homosexualitet bort från diagnosen avvikande sexualitet i Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (DSM-II) och ersattes med ”sexuell orienteringsstörning”. Först år 1994 försvann homosexualitet från DSM-IV, men

sjukdomsförklaring av transsexuella fanns kvar (Malmquist, Hanner & Lundberg, 2017:27). I Sverige försvann homosexualitet ur Socialstyrelsens sjukdomsklassifikation år 1979.

Förbud att diskriminera utifrån sexuell läggning på arbetsplatsen kom år 1999. Könsidentitet och könsuttryck inkluderades i diskrimineringslagstiftningen år 2009 (Malmquist, Hanner & Lundberg, 2017:31). Samma år ändrades äktenskapsbalken så att samkönade par kunde gifta sig. Kravet på sterilisering av personer som ansökt om könsbekräftande vård avskaffades år 2013 (Malmquist, Hanner & Lundberg, 2017:32).

1.5 ÖVERSIKT AV SOCIALSTYRELSENS UTBILDNINGSSINSATS

Under den här rubriken kommer Socialstyrelsens webbutbildning; *Att synliggöra normer i socialtjänsten – med ett hbtq perspektiv* presenteras. Syftet är att underlätta för läsaren att förstå den utbildning som uppsatsen refererar till. Om utbildningen sker i grupp beräknas den ta mellan två timmar och upp till tre dagar att genomföra beroende på upplägget. Om den sker individuellt beräknas den ta två timmar (Socialstyrelsen, 2018).

Utbildningen består av tre avsnitt med underrubriker. Till varje underrubrik tillkommer ett filmklipp, reflektionsfrågor, faktatexter, övningar, diskussionsfrågor och rekommenderad fortsatt läsning. Tillhörande arbetsmaterial går att hitta på Socialstyrelsens hemsida med bland annat mallar för handlingsplan, riskanalys och självskattning. Utbildningens samlade faktatexter om 43 sidor finns även att ladda ner. Häftet innehåller samma information som utbildningen fast utan övningar och reflektioner. Det är framförallt detta häfte som kommer refereras till i uppsatsen för att underlätta för läsaren att följa refereringen. Nedan presenteras varje avsnitt från webbutbildningen kortfattat.

I första avsnittet – Om normer – är fokus på normer, makt och intersektionalitet. I avsnittet får vi följa socialsekreterare Karin som träffar transpersonen Anneli. Socialsekreteraren vet inte hur hon ska förhålla sig till Annelis könsidentitet. En del fakta de presenterar handlar om normer och intersektionalitet, och varför människor kategoriserar andra människor. Frågorna handlar om att sätta sig in i filmklippets situation, och vilka normer vi kan se i deras arbetsplats och i sin egen.

I utbildningens andra avsnitt - normernas konsekvenser – är fokus på heder, kön och funktionalitet i relation till HBTQ. I avsnittet diskuteras intersektionalitet djupare och deltagarna får reflektera över vilka ord och begrepp som används. Återigen ska man som deltagare försöka sätta sig in i personerna från filmklippets situation.

I det tredje och sista avsnittet – normkritiskt förbättringsarbete – presenteras ”normkritiskt arbetssätt” i äldreomsorgen, mångfaldsarbete och HBTQ, och hur man tar fram en handlingsplan. I avsnittet presenteras hur Växjö och Göteborg aktivt arbetar med HBTQ-frågor. Under avsnittet ska socialarbetarna reflektera över deras arbetssätt och se potentiella förbättringsområden. Det ska även diskutera sexualitet och äldre, och vilket HBTQ-stöd det finns för ensamkommande.

1.6 CENTRALA BEGREPP I UPPSATSEN

Centrala begrepp som används i den här uppsatsen är; HBTQ och HBTQ-frågor, heteronormer och socialarbetare. Begreppen används inte teoretiskt för att analysera empirin men är relevanta för att förstå innebörden av dem i uppsatsens kontext, och kommer därför beskrivas.

1.6.1 HBTQ och HBTQ-frågor

HBTQ är ett paraplybegrepp som står för homosexuella, bisexuella, transperson och queer. De två förstnämnda är sexuella läggningar, den tredje handlar om könsuttryck och den fjärde kan handla både om sexuell läggning, könuttryck eller att man tar avstånd från rådande normer kring dessa (RFSL, 2018). Motsvarigheten för HBTQ på engelska kan vara LGBT (lesbian, gay, bisexual, transgender), LGBTQ (lesbian, gay, bisexual, transgender, queer) eller LGBTNC (lesbian, gay, bisexual, transgender, non-conforming). För enkelhetens skull kommer endast HBTQ användas som begrepp även i redovisning av internationell forskning. Såvida det inte är forskning som specifikt handlar om transpersoner. För att tydliggöra att HBTQ ska förstås som en förkortning och inte en gemensam grupp personer med samma behov skrivs begreppet ut i versaler.

Deltagarna i utbildningen använder uttrycket HBTQ-frågor vilket även används som begrepp i uppsatsen. HBTQ-frågor definieras i den här kontexten som frågeställningar och problematisering av frågor som rör HBTQ-personer. Detta kan innefatta bemötande, likabehandling och heteronormer.

1.6.2 Heteronormer

Heteronormen är den norm som innebär att heterosexualitet anses vara det normala i samhället (Lundberg, Malmquist & Wurm, 2017:8). ”Normal” i sammanhanget kan förstås som det som inte behöver försvaras eller förklaras. I den här uppsatsen används heteronormer som ett samlingsbegrepp och innefattar flertalet normer, exempelvis cis-normer. Cis-norm

innebär att ens könsuttryck förväntas stämma överens med ens biologiska kön (jfr Lundberg, Malmquist & Wurm, 2017:8). Deltagarna i uppsatsen särskiljer inte de olika normerna åt och därför görs inte heller det i uppsatsens analys. I socialarbetarnas diskussioner om heteronormer ingår att bemöta utifrån ett HBTQ-perspektiv.

1.6.3 Socialarbetare

I den här uppsatsen används begreppet socialarbetare. Socialstyrelsens webbutbildning riktar sig till de som är anställda i socialtjänsten och dessa behöver inte nödvändigtvis vara socialsekreterare eller ha en socionomexamen. Det underlättar även i redovisning av internationell forskning då dessa innehåller framförallt begreppet social worker (socialarbetare) vilket kan vara ett brett samlingsbegrepp över flera olika yrken som arbetar med socialt arbete.

2 KUNSKAPSÖVERSIKT

I detta avsnitt presenteras tidigare forskning som är relevant för studien. Första delen, *Att bemöta HBTQ-personer*, redovisar både kompetensen som finns kring bemötande och vilka svårigheter det finns i att utveckla riktlinjer för bemötande. Eftersom det finns likheter mellan olika människobehandlande organisationer har även forskning från skolan och vården använts (jfr Hasenfeld, 2010:11). Den andra delen, *Motstånd och förändring av heteronormer*, redovisar forskning om jämställdhetsarbete i organisationer och motstånd mot att förändra heteronormer. En del av den utvalda forskningen behandlar jämställdhet med fokus på män och kvinnor. Denna forskning kan appliceras även på studier som denna då heteronormen har mycket av sin grund i föreställningar om manligt och kvinnligt (jfr Lundberg, 2017:43). Den forskning som redovisas är vald utifrån att den ska öka förståelsen för svårigheter och möjligheter att påverka heteronormer i en människobehandlande organisation.

Alla utvalda artiklar är peer reviewed och sökorden som använts är LGBT social work, LGBT discourse, competence development social work och HBTQ socialt arbete. Sökmotorn som har använts är LUBsearch. I genomgång av artiklarnas källor har ytterligare litteratur valts ut som därför inte har sökts fram.

2.1 ATT BEMÖTA HBTQ-PERSONER

I USA har studier gjorts på HBTQ-kompetens hos elever som studerar masterutbildningsprogram för socialt arbete. En av dessa har undersökt hur personer som

tillhör sexualitets- och könsminoriteter bemöts och bekräftas i socialt arbete (McCarty-Caplan, 2018:449). Studien visade att det finns stora skillnader mellan olika program inom universitetet och indikerade på att även när det finns en plan för hur man ska lyfta HBTQ-kunskapen så kan detta förbli osynligt för eleverna (2018:457). McCarty-Caplan lyfter dock det han själv anser är studiens brist vilket är att det instrument de använde för att mäta HBTQ-kunskapen som inte är testad sen tidigare, och att han därför är försiktig med hur mycket han kan uttala sig om resultatet (2018:457). Vilken HBTQ-kompetens som yrkesverksamma socialarbetare besitter visar en studie där har tagit fram riktlinjer för bemötande av äldre TGNC (Trans Gender Non Conforming) personer. Några av de specifika riktlinjerna är att kompetensutveckling är viktigt för att bli bemött med rätt pronomen och utan föreställning att man måste ha gjort ett medicinskt könsbyte (Porter, Brennan-Ing, Chang, Dickey, Singh, Bower och Witten, 2016:372–376). En svensk studie som har gjort liknande fynd visar att man behöver bli behandlad som individ och inte som en grupp, och att kompetensutveckling av personal blir särskilt viktigt för att uppnå detta då det handlar om en kompetensfråga (Löf & Olaison, 2018:10).

Dessel, Jacobsen, Levy, McCarty-Caplan, Lewis och Kaplan har också försökt ta fram riktlinjer för hur bemötande av HBTQ-personer bör se ut. Eftersom dessa krav är desamma för alla socialarbetare menar studien att samma riktlinjer även skulle gälla de som av andra anledningar än religion inte kan ha ett professionellt förhållningssätt till HBTQ-personer (Dessel et al., 2017:22). Riktlinjerna består framförallt av att reflektera över människors egenvärde för att ge ett professionellt bemötande och att vid behov uppsöka kompetensutveckling (ibid.). Socialarbetare är professionellt bundna till att utveckla sin kompetens i bemötandefrågor de inte är kompetenta inom för att ge lika behandling (Dessel et al., 2017:18).

Det finns även en vänlighet (*niceties*) som hämmar ett kritiskt förhållningssätt till heteronormativa diskurser (Schieble, 2012:219). Genom att inte våga kritisera den rådande heteronormen öppet i klassrummet, där studien tog plats, utan istället ha ett tillåtande klimat med syftet att låta barn ha rätt till sina åsikter låter man den kraftfullare gruppen att behålla sin ideologi som normal (Schieble, 2012:220).

Tidigare forskning påvisar att HBTQ-personer tenderar att ses på som en kollektiv grupp och inte som individer (Peterson, 2013:494; Löf & Olaison, 2018:6). En studie från 2017 lyfter att majoriteten HBTQ-personer aldrig har övervägt självmord och därför inte borde anses vara en homogen grupp som har ökad risk för självmord (Bryan & Mayock, 2017). Studien visar att

av de deltagare som hade gjort minst ett självmordsförsök så uppgav hälften att det inte var direkt relaterat till sin sexuella läggning (Bryan & Mayock, 2017:78). Bryan och Mayock vill inte förminska risken med psykisk ohälsa men menar att HBTQ-ungdomar riskerar med den rådande diskursen att betraktas som annorlunda sina vänner som tillhör majoritetsnormen, vilket i sig bidrar till heteronormen (Bryan & Mayock, 2017:81). De menar att när fokus ligger på HBTQ-personers ökade självmordsrisk bidrar det till föreställningen att dessa personer är sårbara offer (Bryan & Mayock, 2017:67). Detta i kombination med att det finns studier som visar på att det är en grupp som har högre risk att utsättas för diskriminering och är därför inte öppna med sin sexuella läggning på arbetsplatsen, gör det svårt att skapa riktlinjer (jfr Cox, 2019:3). Detta eftersom homosexuella, bisexuella, transpersoner och queera personer har olika behov. Vad de egentligen har gemensamt är att de står utanför den heteronorm som är dominerande. Till exempel visar forskning att den heteronormativa kärnfamiljen, två heterosexuella gifta föräldrar från vit medelklass med barn, privilegieras i socialt arbete genom att sättas som norm som de andra familjerna ska uppnå eller efterlikna för att anses vara en familj (Peterson, 2013:487–488).

2.2 MOTSTÅND OCH FÖRÄNDRING AV HETERONORMER

I de diskussioner som socialarbetarna i den här studien har med varandra reflekterar de över vilken förändring de vill se och vilket motstånd som de ser. Denna del av kunskapsöversikten redovisar den tidigare forskning som finns kring förändringsarbete som rör jämställdhet i organisationer och vilket motstånd som medarbetare stöter på. Forskningen är vald utifrån att öka förståelsen för svårigheter och möjlighet att påverka förändring av normer.

Jämställdhetsarbete i organisationer prioriteras i regel inte då det saknas resurser eller stöd från ledningen och bedrivs istället av det som kallas eldsjälarna (Callerstig, 2011:148).

Jämställdhet har dessutom inte en entydig definition utan olika aktörer definierar begreppet olika och eftersom det saknar en orsak finns det inte heller en lösning (ibid.).

Utvecklingsarbete i organisationer bedrivs framförallt vid sidan av ordinarie arbete och isolerat från verksamheten med resultat att utvecklingsarbetet inte prioriteras och till och med upplevs som påfrestande för personalen (Sjöberg, 2011:45). I exempel från fallstudier framkommer det att chefer i jämställdhetsprojekt har haft svårt att ”äga” projektet och driva det (ibid.). Sjöberg lyfter att eftersom jämställdhet kräver nya normer är det nödvändigt att lärdomarna från olika arbetslag sprids till en hel verksamhet, och att de närmsta cheferna aktivt behöver stötta den spridningen (Sjöberg, 2011:51). Jämställdhetsarbete förutsätter även

ett ständigt reflekterande förhållningssätt där man ifrågasätter sitt eget arbete (Frizén & Sjons, 2011:140). För att chefer och anställda ska ha kompetens i vad som behöver göras är utbildning en av de mer centrala delarna för jämställdhetsarbete. Utan tillräcklig kompetens att genomföra åtgärderna stannar processen upp och risk för motstånd ökar (Callerstig, 2011:145).

Ellström och Kock lyfter i sin studie att en effekt av en kompetensutbildning inte nödvändigt behöver vara kognitiv och förbättra kunskapen (2008:17). Effekten kan även vara ideologisk-normativ där en ny kompetens höjer motivation, intresset och självförtroendet (ibid.).

Amundsdotter visar i sin avhandling att det inte räcker med att bli berörd, att vara medveten, förklaringsmodeller, handlingar eller nätverk för jämställdhet utan det krävs en kombination av alla dessa (Amundsdotter, 2009:235). I projekt där syftet är att implementera jämställdhet i verksamheten har deltagarna stött på motstånd som visat sig i hot, osynliggörande och förminskande (Linghag, Ericson, Amundsdotter, Jansson, 2016:24), och lyfter att det finns en svårighet i att både vara en del av en maktstruktur och samtidigt försöka förändra den (Linghag et al., 2016:25). Motstånd visar sig inte bara i uttalanden om att man inte vill arbeta med frågorna utan kan även visa sig i att man påpekar att det är ett problem som ligger högre upp, att det behövs mer tid och resurser eller brist på förändring. Detta sker även om det är uttalat ett problem som organisationen vill arbeta med (Linghag et al., 2016:24).

Förutom kompetensutvecklingen inom organisationen finns det även andra faktorer som bidrar till förändring. Att laddade ord byts ut mot mindre laddade ord visar en artikel från år 2014, till exempel hur HBT tillkommit och senare även uppgraderats till HBTQ (Vogel, 2014:73). De genomgående stegen ett ord går igenom för förändring är (1) Missnöje med det existerande ordet (2) Missnöjet härrör från vad ordet betyder som inte stämmer med vad det representerar (3) Missförhållandet härrör från ideologiska förändringar (4) Aktörerna som driver förändringen har politisk makt (5) Media behövs för att lansera språkförändringen till allmänheten (Vogel, 2014:96–97). Just HBT-person som begrepp tillkom då det saknas ett bra samlingsnamn för den grupp som RFSL representerade, när de gick från att representera homosexuella och bisexuella till även transpersoner (Vogel, 2014:85). När RFSL började använda HBT som begrepp så följde politikerna snabbt efter då det som RFSL säger anses vara politiskt korrekt i frågan (Vogel, 2014:93). Vi kan på så sätt även förstå förändringen som vilja att vara politiskt korrekt och att RFSL som representant för HBTQ-personer som tongivande i debatten.

2.2.1 Sammanfattning

Tidigare forskning visar att det i människobehandlande organisationer finns en bristande kompetens gällande HBTQ-frågor och en tendens att se gruppen som enhetlig och inte bestående av individer. Avgörande för bättre bemötande är uppsökande av kompetensutveckling i form av utbildning. Det finns dock svårigheter i förändring av just heteronormer och allt utvecklingsarbete som rör jämställdhet då man möter på ett motstånd. Det är därför avgörande att chefer är drivande i förändringsarbetet och att socialarbetaren själv är kritiskt reflekterande över sin egen roll.

3 TEORETISKT RAMVERK

I detta kapitel presenteras och diskuteras valda teorier och teoretiska begrepp som används för att tolka uppsatsens empiriska data. Uppsatsens syfte är att undersöka hur ett urval av socialarbetare diskuterar och tolkar frågor som berör heteronormer. Eftersom normer och meningsskapande utvecklas i interaktion mellan människor är symbolisk interaktionism en relevant teori att använda. Symbolisk interaktionism hjälper en nämligen att förstå hur socialarbetarna producerar och reproducerar normer, samtidigt som de förhåller sig till strukturer (jfr Clarke, 2005:109). Dessa strukturer finns både i organisationen och i samhället i form av maktordning. Socialarbetarna som arbetar i organisationen styrs även av institutionens normer. Institutionens normer påverkar socialarbetarnas normer, och på så sätt deras ställningstagande till förändring, motstånd och begränsningar. Därför kommer även ett nyinstitutionellt perspektiv användas för att förstå de strukturer som finns inom en organisation, till vilka socialarbetarna förhåller sig. Symbolisk interaktionism och nyinstitutionellt perspektiv har olika förklaringsmodeller och befinner sig på olika nivåer. Medan symbolisk interaktionism hjälper en att förstå socialtjänsten på mikro-nivå hjälper det nyinstitutionella perspektivet en att förstå socialtjänsten på meso-nivå. Utifrån komplexiteten att arbeta i en människobehandlande organisation behövs de båda teoretiska ingångarna för att besvara uppsatsens syfte och frågeställningar, även om särskild vikt kommer läggas vid symbolisk interaktionism.

Symbolisk interaktionism är en omfattande teori och därför har delar med relevans valts ut. För att besvara vilken mening socialarbetare tillskriver arbetet med heteronormer¹ kommer symboliska värden undersökas och hur socialarbetarna värdesätter arbetet med heteronormer.

¹ Frågeställning 1

Socialarbetarna kommer undersökas som en social grupp och begreppet *social värld* utifrån Strauss (2008) och Clarke (2005) kommer därför användas för att förstå gruppens kollektiva meningsskapande och åtagande till heteronormer. För att besvara vilka möjligheter och svårigheter det finns i socialtjänsten att påverka heteronormer² kommer socialarbetarnas diskussioner undersökas utifrån begreppet *förhandling*. Det fjärde centrala begrepp som används är *legitimitet* utifrån det nyinstitutionella perspektivet, och socialtjänstens behov av legitimitet för att få lov att utföra sitt arbete. Legitimiteten är även relevant för socialarbetarna i de sociala världarna och påverkar deras förhandlingar.

För att svara på vilken typ av motstånd som synliggörs i socialarbetarnas diskussioner³ kommer begreppet *motstånd* användas i relation till maktordning. Det motstånd som synliggörs hör även ihop med försvar av den sociala världens legitimitet. För att svara på vilka ställningstagande det finns till förändring av heteronormer⁴ kommer sub-världarna som synliggörs i diskussionerna att kartläggas.

Kapitlet är indelat som följande; I *Socialarbetares interaktion och meningsskapande* kommer symbolisk interaktionism presenteras tillsammans med *social värld* och *förhandling*. Därefter kommer *Institutionens legitimitet och dess betydelse för förändring* där det nyinstitutionella perspektivet presenteras tillsammans med begreppet *legitimitet*. I *maktordning i organisation* beskrivs hur maktordning i organisationer ser ut och hur vi kan förstå *motstånd*.

3.1 SOCIALARBETARES INTERAKTION OCH MENINGSSKAPANDE

Blumer har haft stor betydelse för symbolisk interaktionism som teori. Han sammanfattade teorin med att det inte finns ett generellt värde för objekt, utan alla människor handlar utifrån sitt eget perspektiv (Blumer, 1986:2). För att förstå varför någon handlar som de gör behöver vi förstå deras perspektiv och värdet de tillskriver objektet (ibid.).

Trost och Levin lyfter fem grundpelare för att förstå symbolisk interaktionism. 1) Definition av situationen som innebär att en person handlar utifrån sitt eget perspektiv. Samma situation kan definieras olika av personer, och kan omdefinieras (Trost & Levin, 2004:13). I den här studien innebär det att socialarbetare kan förstå Socialstyrelsens utbildningsinsats på olika sätt och att kunskapen de lärt sig fortsätter utvecklas i interaktionen med varandra efter utbildningens slut. Den kunskap de hade innan utbildningen kan även omdefinieras i samband

² Frågeställning 2

³ Frågeställning 3

⁴ Frågeställning 4

med utbildningen. 2) Social interaktion står för hur vi interagerar med varandra, både verbalt men även med kroppen eller med handlingar. Symboler står för de ord och det språk som behöver tolkas likadant av vår omgivning som vi menade när vi uttalade dem för att det ska vara begripliga (Trost & Levin, 2004:19). Symbol kan definieras som ett tecken som har en kollektiv mening för alla i sammanhanget, och symbolen behöver vara meningsfull, annars är det inte en symbol (Trost & Levin, 2004:132). Ord kan orsaka förvirring om de inte är gemensamma för alla på arbetsplatsen vilket kan tyda på subkulturer. Uppsatsens analys visar en del av symbolerna i de sociala världarna, och hur symboler kan missuppfattas. 4) Vi är aktiva och förändras hela tiden med de handlingar vi utför. Symboler får därför nya betydelser i och med de förändrade handlingarna. 5) Nuet står för att det är i nuet vi definierar vad situationen är och att vi interagerar och handlar utifrån de symboler vi har i nuet. Allt är därför föränderligt eftersom vi utvecklas här och nu, men samtidigt har med oss våra erfarenheter (Trost & Levin, 2004:19).

En *social värld* kan definieras som en grupp med ett delat åtagande till vissa handlingar och delade mål, och ideologier för hur man når målen (Strauss, 2008:212). För att förstå samhällen och deras kollektiva handlande kan det vara till stor hjälp att studera den sociala världen och arenor (ibid.). I den här uppsatsen kommer de sociala världarna hjälpa oss förstå meningen socialarbetarna i studien tillskriver heteronormer. De flesta människor tillhör mer än en *social värld* och de är på så sätt flytande i sina gränser (ibid). Processen hos sociala världar består av segmentering in i sub-världar som har egna åtaganden inom den sociala världen, vilket skiljer dem från den sociala världen som utgör majoriteten. Processen är även intersektionell i den mån att medlemmar från de olika sociala världarna möts, och i det mötet utbyter man ideologier och kunskap. *Legitimeringen* av sin sociala värld sker både i segmenteringen och i intersektionen.

Arena innebär i den här kontexten interaktionen mellan olika sociala världar kring en viss fråga där handlingar diskuteras och förhandlas kring (Strauss, 2008:226). I förhandlingarna på arenan synliggörs de sociala världarna och socialarbetarnas åtagande till situationen förhandlas fram (jfr Clarke, 2005:113). Individer handlar både utifrån att vara individ och utifrån medlemskapet i den sociala världen de befinner sig (Clarke, 2005:110).

Meningsskapandet på arenan förstås genom alla aktörers perspektiv i den sociala världen, på den arenan. I den här uppsatsen används arena framförallt som ett komplement för att förstå de sociala världarna då det inte ges utrymme för en omfattande arena analys.

I grupper finns det en social ordning som innebär att alla medlemmar i sin grupp vet hur man ska tycka och handla, men det sker en ständig förhandling av ordningen (Trost & Levin, 2004:47, 174). Förhandlingarna är beroende av organisationens maktstruktur. Det innebär att alla strukturella förändringar av organisationen behöver förhandlas fram vilket reviderar den sociala ordningen (Trost & Levin, 2004:175). All social ordning är framförhandlad eftersom alla organisationer innehåller aktörer som med sina handlingar kan upprätthålla eller motarbeta den sociala ordningen.

3.2 INSTITUTIONENS LEGITIMITET OCH DESS BETYDELSE FÖR FÖRÄNDRING

En institution är bunden till ”upptrampade stigar” och kan därför upplevas tröga då de innehåller tradition, kontroll och tysta överenskommelser (Linde & Svensson, 2013:14). Medan en organisation är en fysisk plats, som kommunens socialkontor, så står institutionen för någonting abstrakt och är uppbyggt på normer (ibid.). Institutionen präglas av ett likhetstänk och om personer avviker hotas organisationen (Abrahamson & Andersen, 2007:112). För att förstå förändring i socialtjänsten behöver vi därför se socialtjänsten som en institution. I en institution som socialtjänsten har vanor skapats med tiden och en ordning är etablerad (jfr Linde & Svensson, 2013:12). Detta påverkar möjligheter att påverka förändring, vilket gör teorin relevant för uppsatsens syfte.

En institution skapas över tid i interaktionen i den, eftersom vi i samspelet och med våra handlingar skapar vanor (Linde & Svensson, 2013:12). Institution innebär en social ordning av de mönster som skapats över tid av de aktörer som befinner sig i den. Detta kan påverka processen institutionalisering vilket kan beskrivas som den upptrampning av stigar som görs inom institutionen (Linde & Svensson, 2013:15). Ett viktigt fokus i nyinstitutionell forskning är hur en institution lyckas behålla sin *legitimitet* (Linde & Svensson, 2013:12). Det är *legitimiteten* som ger en institution som socialtjänsten rätt att behandla människor (Levin, 2013:30). Organisationer tenderar att efterlikna andra organisationer och utvecklar därför liknande normer (Linde och Svensson, 2013:17–18). En del av denna eftertaning menar Alvessons handlar om hur vi i dagens samhälle eftersträvar status. Framställningen blir därför allt oftare viktigare än innehållet (Alvesson, 2006:19–24). Organisationer har ett intresse att påvisa att man arbetar med mångfaldsfrågor för att motverka att rättsliga problem uppstår. Man visar därför att man har ett system där man tar jämställdhets- och minoritetsfrågor på allvar (Alvesson, 2006:148). Han lyfter kvalitetssäkringsprojekt och organisationsförändringar som exempel på sådana. En strategi att framställa sin verksamhet

på detta sätt är att göra illusionsnummer (Alvesson, 2006:29). Pseudostrukturer utgör handlingar, strukturer och arrangemang som framstår som de har en beteendestyrande och resultatpåverkande funktion men i själva verket endast efterliknar det och fungerar symboliskt (Alvesson, 2006:33). Han menar att en fördel med att göra som alla andra är att det skapar *legitimitet*, att utan jämställdhetspolicys, visioner etcetera så kan man anses vara oprofessionell av andra och förlora sin *legitimitet*. För att undvika den risken tar man till sig andras etablerade idéer även om de inte har en bevislig effekt (Alvesson, 2006:36).

3.3 MAKTORDNING I ORGANISATION

Organisationsförändringar är svåra att implementera, och vid organisationsförändringar där man inte hade kartlagt vilken genusordning som utmanas riskerar organisationen att dra sig tillbaka till sin ursprungliga form (Abrahamsson, 2009:329–330). Maktstruktur, eller maktordning, förklarar hur kategorier ordnas hierarkiskt i relation till varandra. Sexualitet har en maktordning. Genom att behöva komma ut som homosexuell, bisexuell eller transperson men inte heterosexuell eller cis så kan man förstå hur normen är heterosexualitet och cis. Allt annat är avvikande. Maktordningen ska inte förstås som att den i organisationer enbart gäller kön, utan det finns alltid ett maktspel. En som kan vinna och en som kan förlora status när man höjer en grupp (jfr Alvesson, 2006:14). Exempelvis de som tillhör heteronormen får höjd status på bekostnad av de som inte tillhör heteronormen.

Makt har de senaste 40 åren börjat omdefinieras inom samhällsforskningen till att fokusera mindre att man har makt över någonting, till att man har makt inom någonting (Lilja & Vinthagen, 2009:27). Foucault nämns som den teoretiker som har varit särskilt tongivande i att makt är någonting alla har och alla utövar (ibid.). *Motstånd* står alltid i relation till makt (Lilja & Vinthagen, 2009:27). När makten skiftar så skiftar också *motståndet*. (Lilja & Vinthagen, 2009:41). *Motstånd* som uppstår kan vara både medvetet eller omedvetet, men vad som kännetecknar motstånd är att det alltid är en handling. Även om handlingen kan vara att man inte handlar (Lilja & Vinthagen, 2009:337). Amundsdotter skriver att det saknas insikt om *motstånd* som uttryck för maktordning och att det krävs att kunna se motståndet för att hantera det (2010:23). I presentationen av hennes forskningsprojekt lyfter hon hur deltagarna uttryckte att förändring behöver ta tid, och att ”alla måste med” (2010:198). Hon tolkade detta material som att det fanns en rädsla att gå utanför jämställdhetsdiskursen och möta *motstånd* om man satte sig emot den och de flesta i den studien valde att ligga lågt (2010:199).

Genusforskning ämnar göra andra uppmärksamma på könsaspekter i känslor, handlingar eller strukturer och motverka den könsblindhet som lätt uppstår (Alvesson & Due Billing, 2009:27). Samtidigt så ämnar den motverka synen på kön som en konstant central kategori för förståelse (Alvesson & Due Billing, 2009:28). Författarna talar för att använda andra verktyg snarare än att endast analysera utifrån könsteorier. Detta för att rikta fokus mot även andra faktorer som gör det svårt för en organisation att fungera (Alvesson & Due Billing, 2009:32). Alvesson och Due Billing lyfter hur olika kulturer med sina säregna symboler i organisationen påverkar interaktionen. Till exempel kan en kvinna i en etablerad kultur av män få sina handlingar misstolkade. Författarna menar att detta inte är unikt för kvinnor utan kan även gälla de med annan etnicitet eller sexuell läggning (2009:176). Denna aspekt av makt i organisationer är väsentlig för den här uppsatsen eftersom normerna som Socialstyrelsen utbildningsinsats ifrågasätter är heteronormen och normer kring könsidentitet.

4 METOD

Detta kapitel presenterar vilka metoder som har använts för att besvara uppsatsens syfte och frågeställningar, såväl som de urval som har gjorts. Kapitlets inledes med *Metodval* då valet av metod ligger till grund för många av de beslut som tagits i uppsatsen. Detta följs av en presentation av den egna förförståelsen och hur tillträde till fältet har gått till. Detta följs av *Urval och material* där studieobjektet och urval av informanter presenteras. Därefter presenteras hur insamling av empiri har gått till. Detta följs av *Analysmetod* där tillvägagångssättet i analys redogörs för och beskrivs hur analysmodellen har använts i studien. Kapitel avslutas med etiska överväganden och reflektion om studiens tillförlitlighet.

4.1 METODVAL

Då uppsatsens syfte är att undersöka socialarbetarnas diskussioner och tolkningar av frågor som berör heteronormer krävs en kvalitativ forskningsansats. Detta eftersom kvalitativ forskningsansats innebär att det som undersöks är personers tolkningar av en social verklighet (jfr Bryman, 2006:455). Detta kräver även en förståelse för att det inte finns en sann tolkning eller en sann verklighet (ibid.). Uppsatsens frågeställningar är formulerade med syftet att skapa en förståelse för hur socialarbetarnas upplevelse kan tolkas. Detta innebär att jag från uppsatsens resultat inte kan uttala mig om en sanning som är överförbar på alla socialarbetare i alla socialtjänster. I kvalitativ forskning, till skillnad från dess motsats kvantitativ forskning, är det ord som undersöks och inte siffror. Kvantitativ forskning är mer positivistiskt på det

sätt att strikta kvantitativa forskare menar att det finns en objektiv sanning (Bryman, 2016:198). Kritik mot kvalitativ forskning är att den är för subjektiv, att den är svår att upprepa, att den är svår att generalisera och att den inte är transparent (Bryman, 2016:484–485). Det är därför viktigt att i kvalitativ forskning vara så transparent som möjligt i sin beskrivning av forskningsprocessen och de avvåganden som gjorts i studien.

Den kvalitativa forskningsmetoden består av flera olika datainsamlingsmetoder. Den metod som används i den här uppsatsen för att samla data är tre semi-strukturerade intervjuer. Bilaga 2 visar den intervjuguide som har använts och är byggd på olika teman (jfr Bryman, 2016:563). Varje tema innehåller en del frågor och är på så vis strukturerad, men frågorna ställdes inte nödvändigtvis i den ordningen som de står utan intervjupersonernas svar styrde intervjuens innehåll (jfr Bryman, 2016:561). Att intervjun skulle vara flexibel var nödvändigt för att undersöka socialarbetarens egen upplevelse. Samtidigt behövde jag samla in data som kunde användas till att besvara uppsatsens syfte, vilket krävde viss struktur. Övrigt empiriskt material som används är inspelningar från sex diskussionstillfällen i grupp som jag har transkriberat för att analysera. Eftersom jag själv inte har samlat in det material presenteras det under *Urval och material* istället för *Insamling av empiri*. Detta har varit en avvägningsfråga då jag genom transkribering och tolkning har skapat empiri. Men eftersom jag inte vill förvirra läsaren att tro att jag själv har hållit i gruppdiskussionerna har jag valt att lägga den under annan rubrik. Fördelen med gruppdiskussionerna är att medan socialarbetarna i intervjuerna har kunnat reflektera över sin upplevelse fritt har socialarbetarna i gruppdiskussionerna påverkats av interaktion med varandra, vilket synliggör det kollektiva meningsskapandet och förhandlingarna. Nackdelen, eller svårigheten, med gruppdiskussionerna har varit att jag själv inte haft möjlighet att leda deras samtal vilket innebär att de saknar viss djup för att förstå meningsskapande och begränsningar. Detta är i sin tur intervjuernas styrka där socialarbetarna har fått fördjupa sina resonemang och reflektioner. De två materialen kompletterar på så vis varandra.

4.2 TILLTRÄDE TILL FÄLT OCH FÖRFÖRSTÅELSE

Utifrån metodval och studiens tillförlitlighet behöver både min förförståelse och tillträde i studiemiljön redogöras för. Jag är själv anställd i socialtjänsten och har deltagit i de förändringsprocesser som finns i en socialtjänst. Även om min egen upplevelse av förändringsprocesser kan ha påverkat, så är det inte det som har varit min ingång till fältet. Inför att jag skulle påbörja den här uppsatsen tog jag kontakt med en projektgrupp. Jag

frågade om de hade ett aktuellt projekt som de skulle ha användning av en masteruppsats inom. De lyfte då olika projekt varav jag valde detta utifrån mitt intresse för förändringsprocesser i organisationer och bemötandefrågor i socialt arbete. Mitt eget intresse i frågan kan därför ha färgat både intervjuerna såväl som analys. Jag identifierar inte mig själv inom HBTQ-gruppen utan tillhör en majoritetsnorm, vilket även det kan påverka min referensram i en studie som handlar om heteronormer. Men kanske ännu viktigare att lyfta är att jag samtidigt som jag har haft en vilja att tillföra kunskap till fältet har jag haft en vilja att bidra med praktisk kunskap till projektgruppen. Eftersom det är genom deras hjälp som det har varit möjligt för mig att genomföra studien.

4.3 URVAL OCH MATERIAL

Under denna rubrik kommer först studieobjektet presenteras, därefter det urval som gjorts och presentation av de gruppdiskussioner som jag inhämtat empiri från.

4.3.1 Studieobjekt

Informanterna i den här uppsatsen är alla socialarbetare som är anställda i socialtjänsten. De har under hösten 2018 deltagit i ett projekt, där de har genomgått Socialstyrelsens utbildningsinsats. Efter utbildningens tre tillfällen var slut har de inom projektet, i slutet av 2018 och i början av 2019, även haft tre gruppdiskussionstillfällen. Det är dessa diskussionstillfällen i grupp som används i uppsatsens studie. Både utbildningen och diskussionstillfällena som skett under ledning av samtalsledare. I gruppdiskussionerna diskuterade socialarbetarna vilka heteronormer de kan se på sin arbetsplats. De diskuterade också hur de kan föra in ett HBTQ-perspektiv i verksamheten.

Informanterna kommer från två olika kommuner, och har haft uppdelade utbildnings- och diskussionstillfällen. Utifrån informanternas anonymitet presenteras kommunerna som två fiktiva kommuner; Alköping och Bokköping.

4.3.2 Urval och bortfall

Eftersom kontakt med projektet togs innan uppsatsen påbörjades avgjorde det urvalet. Urval av deltagare blev därför de som hade genomgått Socialstyrelsens utbildning och sedan deltagit i diskussionstillfällena. Detta kan ses som ett målinriktat urval eftersom det har tagits för att matcha syftet (jfr Bryman, 2016:498). Till uppsatsen har sex inspelade diskussionstillfällen med två grupper valts. Varje grupp har träffats tre gånger var. Det har funnits möjlighet att ta del av fler grupper och fler inspelningar men utifrån uppsatsens tidsbegränsning har urvalet

begränsats till dessa sex tillfällen. Detta skulle givetvis kunna innebära att det framkommer intressanta spår i övriga inspelningar som skulle kunna ha relevans för uppsatsen. Men att använda ett så stort material hade inneburit en risk att inte tiden skulle räcka för en djupare analys. I kvalitativ forskning är det viktigare att urvalet är tillräckligt mättat för att generalisera till en teori, istället för att kunna generaliseras till en population (Bryman, 2016:485).

Ytterligare ett urval gjordes då tre intervjuer skulle hållas, och de tre intervjupersonerna skulle väljas från de grupper som deltagit i projektet. Ett urval likt det i grundad teori där forskaren efter att ha samlat in empiri gör ett nytt urval baserat på de fynd som har gjorts (Bryman, 2016:499). Antalet resonerades till utifrån vad som kan tänkas räcka för en teoretisk mättnad och utifrån vad som är rimligt inom ramen för en masteruppsats.

Efter klartecken från projektet att deltagarna sagt ja till att jag fick ta del av inspelningarna kontaktade jag de 18 socialarbetarna via mail. Jag ställde frågan vilka som även ville delta i intervjuer och bifogade informationsbladet till respondenter (bilaga 1). Sex av dem svarade att de hade möjlighet, varav jag valde tre utifrån vilken arbetsplats och vilken kommun de tillhörde, för att få spridning. Två av intervjupersonerna kommer från Alköping och en från Bokköping.

Min studie har inget bortfall av deltagare. Däremot har diskussionsgrupperna ett bortfall av deltagare då inte lika många deltar per gång. Detta visar sig särskilt i Alköpings kommun där deltagarantalet hade halverats till det sista tillfället. Deras bortfall påverkar mitt resultat eftersom vissa deltagare på så sätt får mer utrymme och blir mer styrande i diskussionerna.

4.3.3 Inspelade diskussionstillfällen

Under denna rubrik kommer jag presentera det material som kommer från de diskussionstillfällen som ägt rum inom projektet. Gruppdiskussionerna är tänkt som ett komplement till utbildningen och ett sätt att utvärdera utbildningen och vad de har lärt sig. De är därför inte menade att kategoriseras utifrån ett metodologiskt lexikon. Eftersom jag inte har haft möjlighet att delta i diskussionstillfällena har jag inte själv samlat in empirin, utan jag har endast transkriberat de inspelningar jag har fått ta del av. Materialet från diskussionstillfällena presenteras därför här under *Urval och material*, istället för under *Insamling av empiri*.

Jag fick mailadresser till 18 socialarbetare som skulle ha deltagit i diskussionstillfällena. I de inspelningar jag har transkriberat är det endast sju socialarbetare i varje grupp som pratar och tre samtalsledare. I *Resultat och Analys* har både socialarbetarna och samtalsledarna fått

fingerade namn. Det framgår att det har varit ett stort avhopp i Alköping där flera som deltog i utbildningen sedan inte deltog i diskussionstillfällena. Detta kan förklara att fyra deltagare saknas av de som borde ha deltagit. Det finns även de deltagare som pratar ytterst lite under diskussionstillfällena. Det kan därför även vara så att det finns fler som deltar men som inte deltar aktivt i diskussionerna. Detta är svårigheten i att endast ha en ljudinspelning och inte videoinspelning av diskussionstillfällena.

Varje grupp har träffats tre gånger om ungefär 1,5 timme per gång. De två grupperna kommer från två olika kommuner som i uppsatsen refererar till som Alköping och Bokköping. Styrkan i att ha tillgång till det här materialet är att jag inte hade haft möjlighet att själv samla in det under ramen för en masteruppsats.

Samtalsledarna är aktiva i grupperna och bidrar därför med reflektioner, fakta och åsikter vilket gör att även de bidrar till diskussionerna och påverkar situationen. Att samtalsledarna bidrar till diskussionen bör inte anses vara ett hinder för att använda materialet i den här uppsatsen. Eftersom de förmedlar Socialstyrelsens utbildning är de på så sätt själva aktörer som påverkar heteronormer i socialtjänsten.

I gruppintervjuer finns det en svårighet i att man som deltagare inte kan förlita sig på att alla medlemmar håller tystnadsplikten, så som intervjuaren gör vilket kan påverka ens svar (Trost, 2010:45). Även om detta inte är en gruppintervju kan känslan hos socialarbetarna vara densamma. Däremot kan jag få en inblick i hur de betar sig i grupp, det vill säga den sociala interaktionen. Vilket är fördelaktigt i den här studien då vi vill ha tillgång till de sociala världarna, deras förhandlingar och motstånd för att besvara syfte och frågeställningar. Data från gruppdiskussionerna kommer därför framförallt visa vilka gränsdragningar som görs och vilka aktörer och faktorer som påverkar normer och deras förändring. Den typen av diskussion som förs i deras grupper lämpar sig därför för att få fram empiri till studien.

4.4 INSAMLING AV EMPIRI

Analysen bygger på två empiriska material; sex transkriberade gruppdiskussioner och semi-strukturerade intervjuer med tre av deltagarna från diskussionsgrupperna. I den här studien är det relevant med flera material eftersom olika material har bidragit med olika empiri. I gruppdiskussionerna har det funnits möjlighet att se hur socialarbetare som grupp interagerar, förhandlar och vilka normer som finns på deras arena. I intervjuerna har det funnits möjlighet att fråga specifikt efter konflikter, gränsdragningar och upplevelsen av förändring efter

projektet avslut. Detta eftersom intervjuerna hölls cirka två månader efter gruppdiskussionerna slutade. Det material jag fokuserade på att samla in var med avsikt att svara på frågorna om vilka idéer, koncept, normer, symboler och kulturer som påverkar situationen. Dessa kommer från den situationella analysmodellen som presenteras under *Analysmetod* (jfr Clarke, 2005:89).

Uppsatsens intervjuguide (bilaga 2) har inspirerats av Kvale och Brinkmann *Den kvalitativa forskningsintervjun* (2014). Enligt dem bör intervjuguiden bestå av tematiska forskningsfrågor som relaterar till studiens syfte och frågeställningar. Intervjuguiden bör även bestå av intervjufrågor som inte ska vara för akademiska utan locka fram detaljrika svar från intervjupersonen (Kvale & Brinkmann, 2014:172–174).

I postmodernismen tror man inte på en sann berättelse om verkligheten som vi kan samla in som kunskap. Det sker istället en ständig tolkning och förhandling kring den sociala världens mening (Kvale & Brinkmann, 2014:75). I gruppdiskussionerna framgick det att flera socialarbetare inte ville uttala sig om hur de trodde att sina kollegor resonerade. Jag inledde därför intervjuerna med att berätta att den teori som används i uppsatsen innefattar att vårt beteende kan påverkas av vad vi tror att andra tänker. Av den anledningen var det därför tillåtet att spekulera i hur de trodde att andra resonerade, för jag skulle inte tolka det som sanning utan som deras upplevelse. Detta kan ha hjälpt en del men jag upplevde ändå att det i intervjuerna fanns en ovilja att uttala sig om kollegors eller gruppens resonemang.

Intervjuer i kvalitativ forskning kan inte skapa en spegelförståelse av den sociala världen, men en förståelse för hur personerna i den skapar mening (Miller & Glassner, 2016:53). Under intervjuerna upplevde jag att mina frågor blev förstådda av deltagaren. Däremot borde jag möjligtvis ha berättat att jag själv är anställd inom socialtjänsten. Detta eftersom intervjudeltagare tenderar att dela med sig av information utifrån de sociala likheter eller olikheter de ser med forskaren (Miller & Glassner, 2016:56).

Eftersom intervjupersonerna är utvalda från diskussionsgrupperna har de inte fingerade namn i *Resultat och analys*, utan kallas för Intervjuperson 1,2,3. Detta för att behålla sin anonymitet till resterande deltagare i diskussionsgrupperna.

4.4.1 Transkribering

En svårighet i att transkribera gruppdiskussionerna har varit att de till skillnad från intervjuer mellan två personer har skrattat och pratat samtidigt vilket gör att vissa delar inte har kunnat transkriberas. Det har ibland också varit svårt att urskilja röster och i transkriberingen har

namnet endast skrivits ut om det har funnits en säkerhet i vem det är som har pratat. Ett sådant tillfälle när jag inte har kunnat vara säker har DA (Deltagare Anonym) använts. Ett sådant citat används en gång i analysen. Deras uttalanden, både i diskussionstillfällena och intervjuerna, har förskönats i redovisningen i analysen för att göra deras uttalanden mer sammanhängande och läsbara (jfr Kvale och Brinkmann, 2014:227–228). Följande är de tecken som används i utdragen i *Resultat och analys*;

[...] Används när citatet har kortats ner.

[enhetens namn] Används när utdraget har behövt anonymiserats.

(ja) Används i citat när de andra håller med under tiden som deltagare pratar.

Flera av utdragen visar hur socialarbetarna samtalar med varandra och då kan ibland [...] användas exempelvis när många deltagare säger samma saker utan relevans för analysen. Detta för att inte förvirra för läsaren.

4.5 ANALYSMETOD

Analys görs med hjälp av situations- och social världskartläggning utifrån situationell analys. Situationell analys är en postmodernistisk utveckling av grundad teori genom att göra den situationsbunden och på så sätt mer konstruktivistisk (Clarke, 2003:553). Jag har i den här studien inspirerats av den situationella analysen och anpassningar har gjorts.

Grundad teori togs fram under 1960'talet av Barney G. Glaser och Anselm L. Strauss och ämnar konstruera teori utifrån empiri (Bryant & Charmaz, 2016:347). Grundad teori har ursprungligen en positivistisk ansats men Glaser och Strauss kom från olika ursprung och utvecklade senare metoden åt två håll. Strauss använde den mer konstruktivistiskt och symboliskt interaktionistiskt, vilket är den inriktningen som kommer användas i den här uppsatsen (jfr Bryant & Casper et al, 2007:10 & Charmaz & Bryant, 2016:350). Situationell analys kommer från ett konstruktivistiskt synsätt att det endast är nuet och situationen som kan undersökas (Charmaz & Bryant, 2016:350).

Den situationella analysen kan ses som kritik mot grundad teoris positivistiska grund och vill öppna upp grundad teori till att det inte behöver finnas en stängd dörr när analysen är färdig. Istället ska forskare använda metoderna som flexibla heuristiska strategier för att förstå empirin (Clarke & Friese, 2007:367). De menar att grundad teori behöver visa en öppenhet kring vem forskaren är och relation till deltagarna och den sociala världen och lyfta det som

man vet utan att det behöver sägas (Clarke & Friese, 2007:367–368). Situationell analys hjälper forskare att binda samman diskurs och aktörskap, handling och struktur, bild, text och kontext, historia och nutid för att analysera komplexa frågor vilket gör den lämplig för den här studien (Clarke, 2003:554). För att passa denna studie har situationell analys anpassats till studiens syfte och omfång.

4.5.1 Situationell analysmodell

I en situationell analys analyseras en situation genom att göra flera olika kartläggningar av den situationen, eftersom det som avgör situationens villkor är situationen i sig (Clarke, 2005:29). De element som påverkar situationen inom situationen måste därför definieras och inte bara de som omger den (Clarke, 2005:71). Syftet med situationella analysmodellen i den här uppsatsen är att öppna upp empirin för att se vad de särskilt tongivande villkoren för påverkan av heteronormer enligt socialarbetarna och hur de kan förstås. Utan denna situationskartläggning är det möjligt att de framtagna elementen inte hade varit samma.

För en komplett situationell analys kartläggs materialet utifrån tre kartor. De tre kartläggningarna är *situationskartor*, över de element som påverkar situationen, *sociala världskartor*, över de världar som befinner sig i situationen och *positionerade kartor*. Den sistnämnda avser visa vilka övergripande positioner som är tagna, och vilka som inte är det i relation till den specifika diskursen. Den kartläggningen kan användas för att öppna upp för en djupgående diskursanalys vilket inte är syftet med denna uppsats (jfr Clarke, 2005:114). Det är inte nödvändigt att göra alla tre kartläggningar (Clarke & Friese, 2007:370). Oavsett om en eller alla tre används är de till för att öppna upp materialet för att se på det med nya ögon. Kartläggningarna ska ses på som analytiska övningar med syftet att utmana en att analysera materialet djupare (Clarke & Friese, 2007:371). Eftersom syftet kan mötas med de två första kartläggningarna så kommer den sistnämnda kartan därför inte användas i denna studie. Hur kartläggningarna har använts i studien tydliggörs i nästa avsnitt där analysprocessen beskrivs.

4.5.2 Tillvägagångssätt vid analys

För att skapa en bild över vilka diskussioner som var dominerande inleddes analysprocessen med att transkribera det första inspelade diskussionstillfället från Alköping. Därefter fortsatte jag att läsa teori och tidigare forskning, samt gjorde Socialstyrelsen webbutbildningen för att utöka min förståelse. I den initiala kodningen försökte jag hitta teman (jfr Charmaz & Bryant, 2016: 352). Jag lyssnade sedan igenom alla inspelade gruppdiskussionerna och gjorde initiala

kartläggningar över vad som verkade viktigt i deltagarnas samtal (ibid.). De teman jag fann återkommande i deras diskussioner handlade om på vilka områden de önskade förändring, vilka hinder de såg och vilka normer de såg på sin arbetsplats.

Efter jag lyssnat på det inspelade materialet om totalt cirka nio timmar gruppdiskussion skapades intervjuguiden och intervjuerna hölls. Intervjuerna fokuserade till stor del på vilka normer socialarbetarna upplevde på arbetsplatsen, hur utbildningen hade påverkat dem, vilka förändringar som skett och vilka konflikter som fanns i förändringen. Dessa teman är sprungna ur den initiala tematiseringen.

När intervjuerna hade genomförts letade jag samband och sammanfattade de intressantaste spåren från gruppdiskussionerna och intervjuerna. Den initiala situationskartläggningen gjordes i samband med att situationens viktigaste element kartlagdes. Jag började även skissa på den sociala världskartan utifrån de aktörer som syntes i materialen.

Därefter, i den fokuserade kodningen, letade jag efter de mest återkommande teman, eller elementen (jfr Charmaz & Bryant, 2016: 352). Detta gjordes i samband med att allt material transkriberades, både inspelningarna från diskussionstillfällena och intervjuerna. Empiri som visade element som kunde påverka situationen, vad som hände i processen, makt och motstånd och de sociala världarna markerades, för att skapa en förståelse över möjligheter och svårigheter att påverka heteronormer i socialtjänsten.

Den situationskartläggning jag började göra i samband med att jag transkriberade empirin utvecklades hela tiden, fylldes på med nya element och reviderades. Exempel på arbetsmaterial från kartläggningarna finns som bilagor. Situationskartan (bilaga 3) är den slutgiltiga versionen. Detta för att inte blanda in resultatet i metodavsnittet. En del av kategorierna Clarke rekommenderar har använts så som, idéer och koncept, aktörer och mänskliga element, icke mänskliga element, diskurser och symboliska element (jfr Clarke, 2005:89). Vissa kategorier har plockats bort i den slutgiltiga versionen då de inte har lett till analys, exempelvis historiska element. Diskurser har i analysen bytts ut till normer utifrån socialarbetarnas diskussioner.

Medan en situationskarta kartlägger de element som påverkar situationen kartlägger en social världskarta vilka mönster av kollektiva åtagande det finns, och vilka världar som driver dem. Den sociala värld som fokuseras på i den här studien är socialarbetarnas. Kartläggning av de sociala världarna hjälper en att förstå organisationen som i ständig förändring och den

förhandling som sker i en viss fråga (jfr Clarke, 2007:364). I den här studien är fokus på förhandlingen om heteronormer.

Ett av momenten som har anpassats till studiens syfte och omfång är den kartläggning av relationer mellan elementen som ska göras (jfr Clarke, 2005:102). Eftersom det har varit socialarbetarnas diskussioner och tolkningar som har undersökts har vikt lagts vid deras relation till olika element och inte elementens relation till varandra. Den relation jag framförallt har valt att fokusera på i analysen är den mellan socialtjänsten som institution och socialarbetare som grupp.

De frågor som har använts i den här studien i undersökning av de sociala världar är hur socialarbetarna ser på sin egen värld, vilka åtagande det finns och vilken mening de tillskriver heteronormer. Dessa är baserade på de frågor som Clarke menar ska ställas för att förstå den sociala världen (2005:115). I den här uppsatsen hjälper den sociala världskartläggningen en att förstå de övergripande normerna i socialtjänsten. Jag har noterat de viktigaste ställningstagande för de tre sub-världar jag har kartlagt, och beskrivit socialtjänstens värld desto mer detaljerat.

Inom grundad teori som situationell analys härstammar från är memos en viktig del då det tvingar en att analysera empirin tidigt (Charmaz, 2014:17). Under arbetet försökte jag skriva memos vilket underlättade när jag skulle skriva analysen, eftersom flera av dem hade väckt tankar. De har också gett en frihet att analysera mindre delar åt gången. Samtidigt har det varit svårt att upprätthålla att skriva dem kontinuerligt, och de hade kunnat göras mer detaljerade.

4.6 ETISKA ÖVERVÄGANDEN

Uppsatsen har förhållit sig till informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet (jfr Vetenskapsrådet, 2002:6).

Efter kontakt togs med samtalsledarna i projektet så frågade den ena samtalsledaren grupperna om de godkände att inspelningarna användes till en masteruppsats. De fick information om att det initiala syftet var att undersöka diskurser och vilka sociala konsekvenser de kunde ge. Alla var positiva till detta även om de påtalade att anonymiteten är viktig eftersom de pratar om sina arbetsplatser. Jag har sedan skickat informationsbrev om uppsatsen via mail, i samband med att jag frågat efter potentiella deltagare till intervjuer. De informerades då om att inspelningar och transkriberingar sparas på dator tills att uppsatsen är godkänd, och därefter raderas. De fick även information om att man kan avbryta sitt

deltagande när som helst oavsett om man deltagit i bara gruppdiskussionerna eller både gruppdiskussioner och intervjuer. Samma informationsbrev skickades till samtalsledarna eftersom även de har möjlighet att avbryta sitt deltagande. Syftet specificerades i informationsbrevet (se bilaga 1). Även om uppsatsens slutgiltiga syfte inte är formulerat likadant handlar det fortfarande om processen och förståelse för svårigheter att förändra heteronormer. *Informationskravet* får på så sätt anses vara uppfyllt.

Förutom mail och informationsbrev har även ett påminnelsemail skickats till alla i samband med att fler intervjupersoner behövde inhämtas. Detta ska minimera den risk det innebär att låta en samtalsledare inhämta initialt samtycke, och *samtyckeskravet* anses uppfyllt. Genom att kräva underskrift från deltagarna för att säkerställa att alla har tagit del av informationen, utifall att det skulle uppstå invändningar, kan samtyckeskravet ha uppnåtts desto starkare. Det skulle även kunna ha väckt mer oro än lugn hos deltagarna och försvårat deltagandet (jfr Bryman, 2016:178). Att kvalitativa undersökningar har vaga frågeställningar som följd till deras öppenhet gör att detta är ett vanligt etiskt problem i samhällsvetenskaplig forskning (jfr Bryman, 2016:186).

Utifrån den anonymitet som deltagarna önskade använder den här uppsatsen begreppet hen istället för han eller hon. Detta beror bland annat på uppsatsens ämne och vikten att använda ett könsneutralt språk. Men framförallt handlar det om anonymiteten, eftersom socialtjänsten fortfarande är en kvinnodominerad arbetsplats. Beslut har därför tagits att inte skriva ut könstillhörighet med syfte att detta ökar *konfidentialitetskravet* och även kommunerna och projektets namn har därför anonymiserats. Genom information om att insamlat material används till uppsatsen och inte till någonting annat så uppfylls *nyttjandekravet* (jfr Bryman, 2016:171).

4.7 STUDIENS TROVÄRDIGHET OCH ÄKTHET

Studiens brister ligger dels i den insamlade empirin, dels i metodval. Jag har inspirerats av situationell analys och att använda den inom ramen för en masteruppsats har på många sätt varit en utmaning. Utifrån den tidsaspekt som en masteruppsats skrivs inom har det varit svårt att arbeta så öppet som metoden egentligen kräver. Det har också varit svårt att hitta andra artiklar och uppsatser med exempel på hur den situationella analysmodellen har använts. Det har inneburit svårigheter i att få en överblick av hur den kan användas i praktiken. Jag har inte själv använt metoden sen tidigare vilket ökar risken för misstag i processen.

Utifrån de fynd som gjordes hade annan empiri eventuellt lämpat sig bättre. Till exempel genom att endast använda en kommun hade analys av de sociala världarna underlättats. Detta eftersom det visade sig att kommunerna skiljde sig mycket i hur de uppfattade motstånd och viljan att förändras.

Det har också varit svårt att använda två empiriska material, eftersom vissa delar får komprimeras för att kunna skriva mer om annat. Till skillnad från om endast ett material används som man då kan skriva om desto mer.

Studiens äkthet väger på så sätt tyngre än trovärdigheten då kriterier utifrån det som rör forskningspolitiska frågor uppfylls (jfr Bryman, 2014:470). Till exempel bidrar studien med kunskap om vad som påverkar förändring, och kan på så sätt användas för att underlätta implementering av Socialstyrelsens utbildning, och bidrar till förståelse över socialtjänstens sociala miljö. Trovärdigheten baseras på pålitlighet vilket den uppnår genom att jag har varit öppen med dess brister och redogjort för min förförståelse och tillgång till fältet (jfr Bryman, 2014:468–470). Dock är överförbarheten svår att styrka utifrån empiri och metodval, även om många av de fynd som gjorts bekräftas av tidigare forskning.

5 RESULTAT OCH ANALYS

I *Resultat och analys* besvaras uppsatsens syfte och frågeställningar.

Först presenteras *Arenan och dess aktörer*. Under den rubriken presenteras den arena som förhandlingarna äger rum på, dess aktörer samt den sociala världskartläggningen. Därefter kommer *socialtjänstens sociala värld* att beskrivas. I *Socialarbetare som synonymt med ett bra bemötande* och i *Meningsskapande i den sociala världen* undersöks socialarbetarnas åtagande och meningsskapande i situationen. Detta berör uppsatsens första frågeställning.

Sedan kommer de diskussioner som äger rum på arenan att presenteras i *Förhandling om den sociala ordningen*. Det finns framförallt två former av diskussioner i den situation som deltagarna befinner sig i. Dessa analyseras utifrån det teoretiska begreppet förhandling och presenteras i; *Socialarbetares diskussioner om heteronormer* och *Socialarbetares diskussioner om ansvar*. I diskussionen om heteronormer förhandlar socialarbetarna om *den rådande normen, genus som en icke fråga och könsneutralt språk*. I diskussionen om ansvar förhandlar socialarbetarna kring vems ansvar det är att påverka normerna; sitt eget eller ledningens. I analysen av förhandlingen om ledningens ansvar tillämpas ett nyinstitutionellt

perspektiv för att förstå möjligheter att påverka normer i en institution. Detta är en viktig del i en situationell analys eftersom analysmodellen trycker på att allting som befinner sig i situationen påverkar den och varandra. I förhandlingarna berörs uppsatsens andra frågeställning gällande möjlighet att påverka heteronormer.

Därefter presenteras *Sub-världar inom socialtjänstens sociala värld* där socialarbetarnas ställningstagande till förändring synliggörs vilken berör uppsatsens tredje frågeställning. Slutligen berörs uppsatsens fjärde frågeställning om vilken typ av motstånd som synliggörs i diskussionerna i *Motstånd som ställningstagande och uttryck för makt*. Efter Resultat och analys kommer Sammanfattande slutdiskussion.

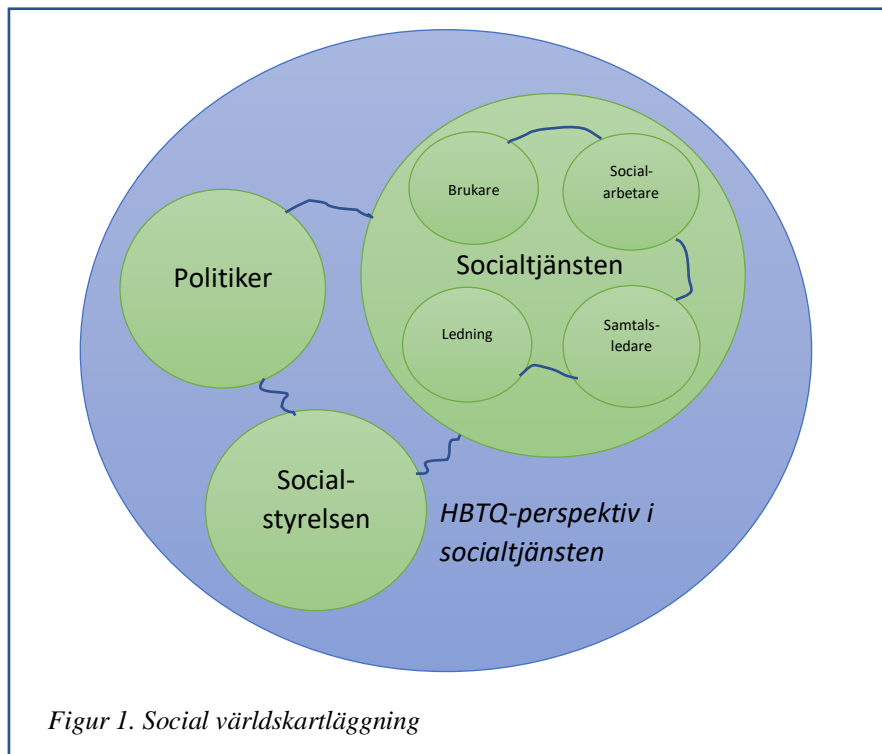
5.1 ARENAN OCH DESS AKTÖRER

De sociala världarna interagerar på arenan och det är på arenan som förhandlingarna sker. Därför behöver arenan i situationen redovisas såväl som de aktörer som befinner sig på den (jfr Strauss, 2008:226). Den arena med relevans för uppsatsens syfte, det vill säga den arena som förhandlingarna sker på, är socialtjänsten. Eftersom det är förhandlingar om heteronormer som undersöks kan arenan därför kallas HBTQ-perspektiv i socialtjänsten. I förhandlingarna på denna arena kommer de sociala världarna synliggöras och socialarbetarnas kollektiva åtagande till situationen att förhandlas fram (jfr Clarke, 2005:113). De aktörer som är med och påverkar situationen i fråga, heteronormer i socialtjänsten, har synliggjorts med hjälp av situationskartläggningen (bilaga 3). Nedanför följer Intervjuperson2 svar på frågan vilka aktörer hen såg som betydelsefulla för förändring av heteronormer i socialtjänsten.

Intervjuperson2 – I vårt fall inom socialt arbete så är det ju främst hos socialstyrelsen ju. Det är där det börjar, det är där vi får våra riktlinjer ifrån. Och där har man börjat benämna det. Men det är också rätt så nytt. Hur man arbetar med dessa frågor utifrån, vad socialstyrelsen rekommendationer är och riktlinjer. Så det är väl därifrån tänker jag. Det är där det måste komma ifrån. Vi är ju en politiskt styrd verksamhet så våra chefer och våra politiker... så det är politiskt beslut. Så kan man styra över mycket själv såklart men till sist och synes så är det en lagstiftning vi jobbar efter ju. Det är ju inte så att vi sitter och jobbar med ”hitte-på-dokument”.

Här syns Socialstyrelsen, chefer och politiker som viktiga aktörer. Dessa, särskilt cheferna, var återkommande i materialet för förändring och innefattade alla chefsled. Andra aktörer, förutom ledningen som är framträdande och påverkar situationen är socialarbetarna själva, men även samtalsledarna i utbildningen och brukarna. Alla aktörer har sina egna sociala världars perspektiv när de deltar i förhandlingen kring heteronormer i socialtjänsten (jfr Strauss, 2008:212). Den sociala världskartläggningen, figur 1, visualiserar arenan och de

gröna ringarna i kartan de aktörer som befinner sig i den. Aktörerna i denna arena är även de sociala världarna som är inblandade. Strecken visar de relationer som kan förstås sammankoppla dem med varandra. Den övergripande relationen som är i fokus är den mellan aktör och struktur, det vill säga den mellan socialarbetare och ledning. Samtalsledarens roll i att förmedla utbildningen kan förstås som en brygga mellan ledning och socialarbetare samtidigt som de blir en egen aktör.



Den sociala världskartläggningen är inte att stirra sig blind på utan är snarare ett sätt att visualisera vilka sociala världar som påverkar situationen som har banat väg för vidare analys kring världar. Den sociala värld som den här studien har haft möjlighet att undersöka är socialtjänstens sociala värld och framförallt socialarbetarnas då empirin bygger på deras upplevelse.

En socialtjänst består av flera olika enheter där endast ett fåtal är representerade i gruppdiskussionerna som efterföljde utbildningen. De socialarbetare som deltar i utbildningen har antingen blivit handplockade av sina chefer och rekommenderade att gå eller så har de själva anmält sig efter godkännande av sina chefer. Gemensamt för aktörerna är att de uppger sig brinna för ämnet. Detta stämmer överens med tidigare forskning som visar att jämställdhetsarbete på arbetsplatsen bedrivs av "eldsjälar"

(Callerstig, 2011:148). Det framgår även i materialet att det fanns fler socialarbetare som hade varit intresserade att delta i utbildningen, men nekats plats utifrån sin arbetsbelastning. Att jämställdhetsarbete inte prioriteras inom ordinarie verksamhet, vilket blir en belastning för personalen, är vanligt i jämställdhetsprojekt (Sjöberg, 2011:45). De som deltar i utbildningen kan därför förstås som socialarbetare på tjänster där arbetsbelastningen inte är lika ansträngande. För att sammanfatta vilka socialarbetare som har deltagit i utbildningen är det dem som har haft tid och utrymme på sin tjänst i att engagera sig i frågorna, och som har ett intresse av det.

5.2 SOCIALTJÄNSTENS SOCIALA VÄRLD

I detta avsnitt undersöks den sociala världen i socialtjänsten utifrån vilka egenskaper socialarbetarna tillskriver sig själva och meningen de tillskriver heteronormer i förhandlingen. Genom detta skapas en förståelse kring deras åtagande till situationen. Socialtjänsten kan förstås som en social värld där socialkontoren drivs av liknande mål, satta av Socialstyrelsen (jfr Strauss, 2008:212). De styrs även av socialtjänstlagen (2001:453) som är en kommunlag. Trots att de kommer från olika kommuner finns det en gemensam syn i Alköping och Bokköping i vad det symboliserar att vara socialarbetare. Detta avsnitt kommer därför handla om en gemensam syn på socialarbetare i socialtjänsten då den utifrån den här uppsatsens empiri inte tycks skilja sig utifrån vilken socialtjänst man jobbar på. Detta kan förstås utifrån att organisationer tenderar att efterlikna varandra vilket skapar liknande normer (jfr Linde & Svensson, 2013:17–18).

5.2.1 Socialarbetare som synonymt med ett bra bemötande

Socialarbetarna tillskriver sina egna medlemmar egenskapen att vara bra på bemötande. De som inte har ett bra bemötande hör inte hemma i deras sociala värld då de riskerar att skada dess legitimitet. Under denna rubrik används endast empiri från de inspelade gruppdiskussionerna.

Följande utdrag är från Bokköpings andra diskussionstillfälle. I utdraget kan vi se hur socialarbetaren Mio reflekterar över kollegors bristande bemötande.

Mio- [...] jag har upplevt att många av dem [tjänstställda] själva är i det här tänket, både heteronormen men också kanske har vissa homofobiska tendenser. Vilket är ganska oroväckande [...] att då kan man dra liksom, då har man inte här att göra. Man kan inte jobba på socialtjänsten med ungdomar om man själv uttrycker såna' saker. [...]

Genom att säga att de som uttrycker sig homofobiskt inte hör hemma i socialtjänsten kan vi förstå det som att Mio upplever att de inte delar socialtjänstens gemensamma ideologi och på så sätt inte tillhör samma sociala värld (jfr Strauss, 2008:212). Oron detta väcker hos Mio kan förstås som oro för att den sociala världen utmanas och hotas om det tillkommer nya medlemmar, som inte delar de ideal som hen anser att de ska. Ett sådant ideal är att vara bra på att bemöta människor, och att bemötandet ska vara utan homofobiska tendenser. Synen på att socialarbetare inte är sådana som är dåliga på bemötande ifrågasätts i den utbildning de har gått som lanserades för att främja HBTQ-personers förtroende för socialtjänsten (jfr Socialstyrelsen, 2018). I socialtjänsten som människobehandlande organisation finns det dessutom ett krav från samhället om legitimitet för att de ska få arbeta med människor (jfr Levin, 2013:30). Utbildningen utmanar socialarbetarnas syn på sig själva och kan upplevas oroväckande för de som befinner sig i den sociala världen vars legitimitet ifrågasätts.

Det finns en vilja hos socialarbetarna att skydda sin världs legitimitet som kan begränsa sin egen självkritik. Nedanstående utdrag är en diskussion mellan två socialarbetare i Alköping kommun. De kritiserar en av de undervisningsfilmer de har sett i utbildningen där en socialsekreterare på ekonomiskt bistånd blir ställd när hon ska ha ett möte med en transperson då utseende och personnummer inte stämmer överens. Istället för att prata om personens ansökan fokuseras hon på klientens könsidentitet.

Adan – sen är det viktigt tänker jag som den filmen som var i början, den var nästan för... Att hon var för, nä men hon var inte alls bra på att bemöta. Och det blir nästan att man tänker att det här blir nästan för dumt för jag tror inte nån hade bemött på det sättet, nu. Och då blir det nästan lite provocerande. Förstår du hur jag menar?

Kim – spetsat till det lite mycket

Adan - men man kunde inte riktigt känna igen sig i det. Utan det var för långt bort. Och det innebär inte att vi alla behöver tänka på bemötandet, men det blir nästan för "nä men så gör jag inte"

Kim – "och så har jag aldrig gjort". Nä.

Adan – Nä. Och då hjälper den mig inte.

I utdraget ser vi hur Adan får stöd av Kim i att filmen inte visade hur det går till i verkligheten och inte är representativ för hur en socialarbetare bemöter klienter. Adan säger att hen blev provocerad av filmen istället för att bli hjälpt, eftersom socialsekreteraren har ett för dåligt bemötande för att det ska vara igenkännande. Eftersom Adan inte känner igen sig menar hen att det infann sig en känsla av att hen inte är en av dem som behöver tänka på sitt bemötande.

Jämställdhetsarbete förutsätter att man ständigt är kritiskt reflekterande över sitt eget arbete (Frizén & Sjons, 2011:140). I utdraget vill inte socialarbetarna använda filmklippet till att kritiskt reflektera över sitt eget bemötande utan avfärdar istället filmklippets verklighetsförankring. Samtalsledaren Lo svarar att man kan känna sig dumförklarad om det är för långt ifrån, att det blir en nidsbild av socialtjänsten vilket Adan håller med om att det är precis så hen känner. Vi kan utifrån det motstånd som Adan gör mot filmklippet förstå utdraget som ett försök från deltagarnas sida att legitimera sin sociala värld. Adan vill skydda synen på socialarbetare som en person med ett bra bemötande, vilket utbildningen utmanar.

Att jobba i socialtjänsten symboliserar någonting för de som befinner sig i den här världen. Vilket kan förstås som någon som är medveten om vikten av ett icke heteronormativt bemötande. Även om denna syn på sin egen värld inte vill ifrågasättas finns det hos vissa en självreflektion kring att gruppen har en vilja att uppfattas som politiskt korrekta i frågan. I Bokköping reflekterar socialarbetaren Mio över att hen ibland får kommentarer om att hen inte behöver vara så politiskt korrekt. Detta sker exempelvis när hen ifrågasätter olämpliga skämt som sker på andras bekostnad. Hen säger att det är meningen att de ska vara politiskt korrekta på arbetsplatsen eftersom det är en politiskt styrd organisation. Redan i början av första diskussionstillfället i Alköping reflekterade socialarbetaren Alaa över normerna som råder på arbetsplatsen. Detta är ett ganska tidigt uttalande från en av deltagarna som inte återkommer i diskussionstillfällena längre fram från någon annan deltagare. Utdraget visar på ett kritiskt självreflekterande hos deltagaren över en norm om att vara tillåtande som råder på arbetsplatsen.

Alaa – [...] Så tänker jag att på ett plan är alla öppna och tycker att det är en självklarhet att ta med sig det här perspektivet och så vidare, och då tänker jag att det är de på ytan men på djupet så finns det nog inte med. Där tänker jag att man vill komma ner... Jag känner ju själv att man svarar via andra liksom vad man tar med sig och man kan möta både det ena och det andra men det är väldigt politiskt korrekt att säga att man absolut, att här skulle ingen diskrimineras om dem kom ut. Men jag tänker att normen hos oss är att vi är väldigt tillåtande. På ytan, men att vi inte riktigt, ja [...]

Den här deltagaren ser en norm om att vara tillåtande och en strävan efter politisk korrekthet på arbetsplatsen. Självreflektionen att Alaa befinner sig i en social värld där synen på en själv är att man är tillåtande men ändå skulle kunna diskriminera någon är intressant i sig utifrån att självreflektion behövs för jämställdhetsarbete (Frizén & Sjons, 2011:140). Men vad som ligger bortom uttalandet är också intressant; Att åsikten att det endast är tillåtande på ytan inte återkopplas av någon annan deltagare och att diskussionen kring detta tystnar redan i början av första diskussionstillfället. Det är intressant då det tyder på att uttalande inte accepteras

som en godkänd förhandling kring den sociala världen och vilka aktörerna är däri. Socialarbetarnas definition av vad politisk korrekthet innebär finns dessvärre inte i empirin. Utifrån Alaas egna uttalande om att vara tillåtande som politisk korrekthet, kan vi i den här situationen förstå politisk korrekthet som synonymt med att vara tillåtande.

5.2.2 Meningsskapande i den sociala världen

Efter synliggörandet att socialarbetarna tillskriver sig själva med egenskapen som bra på att bemöta, så ska den mening som den sociala världen tillskriver införandet av ett HBTQ-perspektiv undersökas. Socialarbetarna tillskriver mycket mening i att arbeta med heteronormer. Det framgår dock att de inte alltid är överens om vad det innebär. Varför det är viktigt skiljer sig därför åt. Överlag kan vi dock se att det finns ett åtagande i att normalisera HBTQ-perspektiv i socialtjänsten.

I gruppdiskussionerna fokuserar socialarbetarna på föreställningar om manligt kontra kvinnligt i sina samtal, även om de behandlar sexualitet. De pratar på så sätt om könsidentitet, men inte genomgående om transpersoner och biologiskt kontra socialt kön. Samtalen kretsar snarare kring vilka roller som tillskrivs män och kvinnor. Genom att inte välja att prata uteslutande om HBTQ-frågor tyder det på att de tycker HBTQ-frågan är viktig, men inte viktigare än andra frågor. De som deltog i intervjuerna fick möjlighet att svara på hur de såg på ökad HBTQ-kompetens, och om de ansåg det önskvärt att göra socialtjänsten mindre heteronormativ. I detta avsnitt används därför endast empirin från intervjuerna.

Det finns en samsyn mellan informanterna i den här studien i vad HBTQ-kompetens är men det finns också olika symboliska meningar som tillskrivs begreppet. Både Intervjuperson1 och Intervjuperson3 ansåg att HBTQ-kompetens är när man förstår vad HBTQ-står för och vad de olika begreppen innebär. Intervjuperson3 la även till att HBTQ-kompetens innebär att inte särskilja HBTQ-personer från andra och att man därför ska ha samma bemötande. Att ha kompetens i HBTQ-frågan kan förstås betyda att man har kunskap om vad HBTQ betyder. Deras svar visar även på en samsyn mellan de två socialarbetarna trots att de kommer från olika kommuner och ingått i olika diskussionsgrupper.

Medan Intervjuperson3 upplevde en samstämmighet på arbetsplatsen att de flesta skulle definiera HBTQ-kompetens likadant var Intervjuperson1 osäker på om de skulle göra det. Om arbetsplatsen tillskriver HBTQ-kompetens med olika innebörd kan det tyda på att de inte delar ett symboliskt språk och definierar därför situationen olika (jfr Trost & Levin, 2004:13).

Intervjuperson1 har i följande citat precis svarat att de inte har pratat om hur man definierar HBTQ-kompetens på arbetsplatsen och fick följdfrågan om de vet att de menar samma sak när de ska jobba med ”HBTQ-frågor”.

Intervjuperson1 – Nej. Jag tror många tänker *skratt* när vi har pratat om det att ”Okej vi gör pins.” Okej? *Skratt* men man bli ju lite såhär...

Vad Intervjuperson1 uttrycker är en upplevelse av att sina kollegor förknippar att jobba med HBTQ-frågor som förenligt med att göra pins med prideflaggans regnbågsmotiv. När de på arbetsplatsen pratar om ”HBTQ-frågor” tolkas inte de ord som används på det sättet som Intervjuperson1 upplever att de borde. Det saknas en kollektiv symbolisk mening för vad det betyder att jobba med HBTQ-frågor (jfr Trost & Levin, 2004:132). Intervjuperson1 visar i citatet sin egen förvåning över missuppfattningen och en uppgivenhet. I intervjuerna beskriver även Intervjuperson3 sina kollegors HBTQ-kompetens som god medan Intervjuperson1 tycker att den borde vara bättre. Även om Intervjuperson1 inte upplever att det finns en gemensam syn på arbetsplatsen visar citatet att det finns en vilja att i viss mån jobba med HBTQ-frågor. Även om det innebär att göra pins.

Att införa ett HBTQ- perspektiv kan också vara ett sätt att legitimera sin verksamhet. För att utveckla sin verksamhet och göra den framgångsrik så behöver verksamheten visa att dem arbetar med HBTQ-frågor. Följande citat är från intervjun med Intervjuperson2 där hen svarar på frågan om de har pratat om att låta alla anställda gå utbildningen.

Intervjuperson2 – Vi hoppas ju. [...] Vi jobbar för att hela tiden bli bättre och kanske till slut bli Sveriges bästa [inriktning av socialt arbete]-enhet och där är ju dessa frågor en viktig del i det också. En utav sektionscheferna brinner jättemycket för dessa frågor. [...] Så för han är det också viktigt.

Intervjuperson2 uttrycker en ambition om att bli bäst och en medvetenhet om att de behöver jobba med HBTQ-frågor för att bli bäst. Hen beskriver sin chef som engagerad och att chefen tycker detta är viktigt att jobba med. Vi kan förstå att det tillför ett värde för att jobba med HBTQ-frågor i socialtjänsten; Att det är någonting som krävs för att kunna bli bäst. Detta kan förstås ihop med Alaa från Alköpings uttalande om hens upplevelse att det fanns en vilja att vara politisk korrekt i att jobba med dem här frågorna. Det finns i organisationer en risk att förlora sin legitimitet om man inte arbetar med jämställdhetsfrågor (jfr Alvesson, 2006:33). Det kan förstås som att det är politiskt korrekt att arbeta med jämställdhetsfrågor och därför ett krav från samhället på en institution. Institutionen behöver jobba med jämställdhetsfrågor

för att behålla sin legitimitet. Som nämnts tidigare finns det inte en tydlig definition på vad politisk korrekthet egentligen innebär för socialarbetarna.

Att inte jobba med heteronormer eller utveckla sitt bemötande till HBTQ-personer kan skada den sociala världens legitimitet. Detta blir ett värde som socialarbetarna tillskriver objektet. Detta syns även i följande citat från Intervjuperson1 från Bokköping när hen svarar på frågan om varför hen tycker det är önskvärt att göra socialtjänsten mindre heteronormativ.

Intervjuperson1 – Ja men det är ju vårt bemötande. Det är alla människor. Vi kan inte säga att vi jobbar med att ”alla är välkomna” och ”alla människors lika värde” och bla bla och sen så ska vi ändå- såhär, normstarka värderingar? Det går emot hela...

Intervjuaren – Socialtjänsten?

Intervjuperson1 – Ja men det gör det. Och ja, det är inte okej.

Intervjuperson1 uttrycker vad hen upplever att socialtjänsten representerar; en myndighet där alla ska vara välkomna och behandlas lika. Uttalandet kan förstås som att normstarka värderingar inte överensstämmer med vad socialtjänsten egentligen representerar. Så när heteronormativa föreställningar tar över i bemötandet hotas socialtjänstens sociala världs självuppfattning som öppensinnade och bra på bemötande.

Det finns en önskan att omvandla HBTQ- frågan till en icke fråga, vilket är viktigare än att eftersträva att göra socialtjänsten mindre heteronormativ. Dels kan vi se det i de förhandlingarna som kommer presenteras i nästa avsnitt, där en av de frågor som förhandlingarna kretsade kring var den om könets vikt. Dels kan det synliggöras i socialarbetarnas meningsskapande kring heteronormer. Följande citat är från intervjun med Intervjuperson2 när hen svarar på om hen tycker det är önskvärt att göra socialtjänsten mindre heteronormativ. Detta svar skiljer sig från de andra två intervjupersonernas då Intervjuperson2 inte svarar ett direkt ja på frågan.

Intervjuperson2 – För mig blir det en liten icke fråga, för jag hoppas att vi kommer till den dagen där vi inte ska behöva diskutera det överhuvudtaget. Där vi pratar utifrån människor inte utifrån diagnoser eller grupperingar och, det är mitt mål. För bland så gör man det till en fråga som kanske inte är en fråga egentligen [...]

Genom att kalla strävan efter att göra socialtjänsten mindre heteronormativt för en ickefråga, synliggörs ett tillskrivande av värde för diskussionen som inte nödvändig. Det uppstår ofta en könsblindhet hos människor (Alvesson & Due Billing, 2009:27). Denna könsblindhet innefattar att man inte ser maktstrukturer, där även sexualitet kan

placeras in (jfr Matsson, 2010:37). Alvesson menar att det alltid pågår ett maktspel, där de som vill få mer makt behöver ta makt från någon annan (jfr Alvesson, 2006:14). För att ändra maktordningen behöver de som inte tillhör heteronormen få makt på bekostnad av de som tillhör den, då de nu är underordnade i maktordningen (jfr Matsson, 2010:63). Att vilja göra det till en ickefråga kan därför förstås som ett motstånd mot förändring av maktordningen. Intervjuperson2 fick följdfrågan om hen menade att HBTQ-frågan inte är en fråga egentligen. Nedanför kommer Intervjuperson2s svar där hen utvecklar sitt resonemang.

Intervjuperson2 – jag tycker inte att den ska behöva vara det men nu är det ju det eftersom det är människor som faktiskt känner sig utanför och lider så är det ju. Och det är väldigt, väldigt tragiskt. Så det är klart att vi behöver lyfta det och diskutera det. För annars kommer det bara ligga där och gro. Men jag hoppas vi kommer till en dag, även om jag kanske inte få uppleva den, men där man inte ska behöva sitta och prata om det. Jag menar vi sitter inte och pratar om heterosexuella [...] det är liksom icke-frågor. Så varför är det så intressant att prata om homosexuella då? Det är ju väldigt konstigt egentligen. Det ska inte behöva gå och demonstreras för att jag är heterosexuell, det är ju jättekonstigt. Det ska du inte behöva göra för att du är homosexuell heller, men tyvärr så behöver dem göra det.

Inledningsvis visar Intervjuperson2 på en medvetenhet om att det behöver vara en fråga eftersom människor mår dåligt. Så länge som människor mår dåligt så behöver det pratas om ämnet. Men med en förhoppning om att det en dag inte behöver vara ett ämne man behöver prata om. Det finns en önskan om att göra homosexualitet till samma ickefråga som heterosexualitet. Det är detta som hen menar med att ”man har gjort det till en fråga som inte behöver vara en fråga”. I Intervjuperson2 uttalande finns det en särskilt intressant formulering där hen säger att ”*varför är det så intressant att prata om homosexuella då?*”. Detta tyder på en upplevelse om att homosexualitet är någonting som är intressant att prata om, vilket Intervjuperson2 inte håller med om.

Vi kan förstå varför Intervjuperson2 menar att det är viktigare att HBTQ blir en ickefråga än att socialtjänsten blir heteronormativ genom hur hen definierade HBTQ-kompetens. Följande citat är hens svar på vad hen förknippar med HBTQ-kompetens.

Intervjuperson2 – Att vi är på väg mot ett mål där alla människor har lika värde oavsett. [...] I Bemötande att det ska liksom inte ha någon betydelse vare sig sexualitet eller könsidentitet eller hudfärg eller troslära. Så det är det som är grundtanken för min del. Sen om det handlar om hbtq eller om det handlar om etnicitet eller- det spelar inte så stor roll för mig

Vi kan se här att Intervjuperson2 inte tycker att frågor om sexualitet är viktigare eller mindre viktiga än frågor som rör etnicitet eller troslära. Intervjuperson2s önskan om att göra HBTQ-frågan till en ickefråga behöver inte nödvändigtvis förstås som ett motstånd mot maktordningen, utan kan även förstås som att hen tillskriver HBTQ-frågan samma värde som andra frågor hen anser viktiga. Värdet i att göra socialtjänsten mindre heteronormativ är av den anledningen inte särskilt stort, då frågor som rör heteronormer och HBTQ-perspektiv symboliserar ett mål där alla har lika värde. Om alla har lika värde så blir HBTQ-frågan en ickefråga.

Socialarbetarnas åtagande i frågan kan förstås som att de vill normalisera HBTQ-perspektiv i socialtjänsten.

5.2.3 Sammanfattning av socialtjänstens sociala värld

I detta kapitel har förståelse skapats för vilken mening socialarbetarna tillskriver arbetet mot heteronormer, för att besvara uppsatsens första frågeställning.

Socialtjänstens sociala värld tillskriver sig själv egenskapen att vara bra på bemötande. Även om det i viss mån finns ett självreflekterande kring egna normer om att vara tillåtande, finns det svårigheter i att vara självkritisk när de skyddar den sociala världens legitimitet. I den sociala världen tillskriver man HBTQ-frågan ett högt värde med mycket mening, och vill att heteronormen ifrågasätts. En anledning till att de vill göra socialtjänsten mindre heteronormativ är för att leva upp till den synen de har på sin egen sociala värld. HBTQ-frågor är därför inte viktigare än andra frågor som rör bemötande i socialtjänsten, och det finns en önskan att normalisera HBTQ-perspektiv i socialtjänsten.

5.3 FÖRHANDLING OM DEN SOCIALA ORDNINGEN

I socialarbetarnas diskussioner finns det framförallt två områden de flesta diskussioner kretsar kring. De diskuterar heteronormer och ansvar att förändra normerna. Diskussionerna kan förstås utifrån det teoretiska begreppet förhandling, och att de förhandlar om den sociala ordningen. *Socialarbetares diskussioner om heteronormer* har underrubrikerna; *ifrågasättande av den rådande normen, genus som icke fråga och könsneutralt språk.*

Därefter kommer *Socialarbetares diskussioner om ansvar* presenteras, med och sina två underrubriker; *socialarbetarnas ansvar och möjlighet att påverka heteronormer* och *ledningens ansvar och möjlighet att påverka heteronormer.*

5.4 SOCIALARBETARES DISKUSSIONER OM HETERONORMER

I detta avsnitt behandlas de diskussioner som finns kring heteronormer i socialtjänsten, som har varit återkommande i empirin. De behandlas utifrån begreppet förhandling. Diskussionerna i Alköping och Bocköping fokuserar på olika förhandlingar. Hos aktörer i båda kommunerna finns det tillåtelse att kritisera heteronormer, men det finns olika ställningstagande i frågan. Det är dessa olika ställningstaganden som syns i förhandlingarna.

I Alköping fokuserar de på hur de ska lyckas införa ett HBTQ-perspektiv trots de svårigheter de själva anser finnas. Men att viljan, både från socialarbetarna och ledningen, är förändring. I Bocköping pratade socialarbetarna istället om ett bristande HBTQ-perspektiv på arbetsplatsen. Socialarbetarna i Bocköping diskuterade svårigheten i att få verksamheten att använda ett HBTQ-perspektiv, och det motstånd de mötte både av kollegor och ledning. Genom att undersöka deras diskussioner kring normer synliggörs vilka möjligheter och svårigheter socialarbetarna upplever att det finns att förändra dem. Detta besvarar uppsatsens andra frågeställning.

I *Socialarbeters diskussioner om heteronormer* används endast empiri från de inspelade gruppdiskussionerna, eftersom det är i gruppdiskussionerna som förhandlingarna är mest synliga.

5.4.1 Ifrågasättande av den rådande normen

Denna förhandling visar att den rådande normen får lov att ifrågasättas, men att det finns ett motstånd till att förändra den. Det upplevs finnas en naturlighet i rådande normer som det konstruktivistiska perspektivet från utbildningen utmanar.

Normer som biologiska ifrågasätts med Socialstyrelsens utbildning där ett konstruktivistiskt förhållningssätt förs fram. Samtalsledarna lyfter exempelvis hur rekrytering utifrån kvotering riskerar att skapa stereotyper och normer eftersom det skapar en bild av vad en man eller vad en kvinna är. Detta kan förstås som ett konstruktivistiskt sätt att se på manligt och kvinnligt, som någonting som skapas av människor. Eftersom utbildningens syfte är att införa ett normkritiskt HBTQ-perspektiv i socialarbeters bemötande bör vi förstå att de vill förmedla att normer är konstruktivistiska och möjliga att förändra. Socialstyrelsen skriver i sin utbildning att människor skapar normer och normer är därför inte statiska (Socialstyrelsen, 2018:7). I Alköpings diskussionsgrupp leder det till en förhandling kring om det är den biologiska förklaringsmodellen eller den konstruktivistiska som deras sociala värld ska

använda. Utdraget kommer från slutet av deras sista diskussionstillfälle, det vill säga i slutet av deras gemensamma förhandlingsprocess. Adan inleder med att reflektera över att kategorisering av människor behövs för att hjärnan ska kunna hantera situationen. Följande citat är Kims svar. I texten finns de andras instämmanden vara kvar för att visa på det medhåll som fanns från de andra deltagarna.

Kim – Det jag tror att det är som ni sa, att det ligger så djupt biologiskt att vi måste väga och mäta (*ja*) det som inte tillhör min egen flock (*mm*) så att säga för det är ett hot. (*ja*) För artens överlevnad (*ja*) det är ju bara det som det handlar om (*ja*). Det kommer vi inte ifrån. Vi kan sitta och vara flummiga hur mycket som helst (*ja*) men det är så djupt rotat (*det tror jag nog, mm*)

Socialarbetaren Eli kontrar med att det är själva medvetenheten kring sitt kategoriserande som är det viktiga. Vad man gör med den information som insamlas utifrån kategorisering, vilket Kim håller med om. Samtalsledare Lo uppmuntrar denna syn på kategorisering och berör att vi behöver reflektera kring vårt kategoriserande och påverkan den har. Kim kontrar med att hen är övertygad om att kategorisering är förankrat i reptilhjärnan men att det går att ändra genom mer kunskap. Denna utmaning av normer som konstruerade och inte biologiska stöter på motstånd och därför sker en förhandling.

Socialarbetarna Eli och Kim och samtalsledare Lo kan alla tre i sitt samtal verka överens om att kategorisering är nästintill omöjligt att undvika. Att vi behöver vara varsamma med vad vi använder informationen till. Genom att kalla kategorisering biologiskt driver Kim en förhandling kring att normerna som styr kategorisering inte skapas socialt, utan styrs av vår biologi. Hen menar att diskussionen i sig är ”flummig” eftersom denna kategorisering av exempelvis kön är naturlig. Tidigare forskning visar att motstånd kan visa sig som att aktörerna trycker på att lösningen på problemet ligger högre upp eller att det behövs tid för att lösa det (Linghag et al., 2016:24). Genom att säga att denna typ av kategorisering är biologiskt styrd så symboliserar det en lösning som inte de själva styr över. Samtidigt så finns det en acceptans om att kunskap kan lära en att ändra sitt biologiskt styrda beteende.

I Bokköping fördes inte en förhandling inom gruppen kring biologisk kontra konstruktivistisk förklaringsmodell till normer. Det fanns istället en generell syn på heteronormer som konstruerade. Däremot upplevde de att kollegor och klienter inte delade samma syn på skapandet av normer. De menade att det fanns en syn på kärnfamiljen som den familjekonstellation som eftersträvades utifrån dess naturlighet.

Mio – men många ser det nog också som ett stort hot. Jag tänker det här med kärnfamiljen liksom, det är det som är det normala, det är det man ska eftersträva, så det är också det vi eftersträvar på nått sätt. Man liksom ska träffa någon, gifta sig, skaffa barn. Det finns en väldigt utstakad process för hur ens liv ska se ut. Och jag tänker som såhär att alltså när man ser som homosexualitet, att det kanske, det blir som ett hot, mot kärnfamiljen.

Mio uttrycker att man på arbetsplatsen ser kärnfamiljen som det normala och att en viktig process i livet är att gifta sig och skaffa barn. Hen upplever olika syn inom arbetsplatsen på vad som är eftersträvt vilket skulle kunna tyda på att de som privatpersoner inte delar samma ideologi och mål (jfr Strauss, 2008:212). En social värld består av individer som har sina egna erfarenheter och socialarbetares personliga värderingar ligger till grund för deras professionella beslut (Levin, 2013:30). Detta skulle på så sätt kunna skapa förståelsen varför personliga värderingar om familjekonstellationer överförs in i den sociala världen de är medlemmar i inom socialtjänsten.

5.4.2 Genus som icke fråga

Förhandlingen i socialtjänsten kring att genus är en icke fråga har resulterat i att socialarbetarna fokuserar mindre på könstillhörighet än vad de själva upplevde de gjorde innan utbildningen.

Verktyget deltagarna får för att implementera HBTQ-perspektiv i verksamheten är att se över hur språk används i material i verksamheten, journalföring och i bemötande. De konkreta förändringarna som gjordes av socialarbetarna var att utöka användandet av ordet ”hen” och att avköna medlemslistor, gruppaktiviteter etcetera.

Genom detta ”avkönande” går de emot den trend som finns i genusforskningen att uppmärksamma könsaspekter som finns i till exempel deltagande i aktiviteter, och bidrar till en könsblindhet i verksamheten (jfr Alvesson & Due Billing, 2009:27). Samtidigt görs det i ett försök att skifta fokus från kön till individ, vilket uppmuntrar till att inte se könstillhörighet som den centrala aspekten för förståelse av handlingar (jfr Alvesson & Due Billing, 2009:28).

I Alköpings kommun fokuserar en stor del av förhandlingen om könets betydelse kring de som anser att den har betydelse och de som anser att den inte har betydelse. I och med utbildningen kan vi se att det har skett ett skifte hos en del deltagare där de har blivit mer reflekterande kring vilka egenskaper som tillskrivs manligt och kvinnligt. Följande citat

kommer från andra diskussionstillfället i Alköping där Kim ska beskriva förändring som har skett i och med utbildningen.

Kim – Men när man börjar titta på det så styr vi också lite utifrån heteronormen [...] det är till och med vi som ligger bakom det litegrann, tjejkväll och killkväll, vad innebär det då? Då ska tjejerna ha spa och sitta och göra sig fina och fixa naglarna och killarna ska titta på fotboll och äta pizza. Varför kan vi inte skriva det för utifrån det är? Alltså spakväll eller fotbollskväll [...] För det är ju vi som kom på det, tjejkväll och killkväll det låter väl jättetrevligt *skratt* det är nästan som man skäms.

I situationen handlar personen utifrån hur personen har uppfattat den vilket kan omdefinieras, och när Kim har deltagit i utbildningen så har en omdefinition gjorts (Trost & Levin, 2004:13, 19). Kim berättar att när hen och hens kollegor startade tjejkväll och killkväll för brukarna så blev det en uppdelning som bestod av kön och inte aktivitet. I detta kan vi se den symbolik som Kim och hens verksamhet förknippade med tjejer och killar innan utbildningen och tillskrev lämpliga aktiviteter utifrån könstillhörighet. Kim rättfärdigar detta nu förlegade tänk genom att tillägga att det ”är nästan som man skäms”. Hen visar på så sätt att en förändring har gjorts utifrån sina nya erfarenheter och ett avståndstagande mot sitt tidigare resonemang (jfr Trost & Levin, 2004:19).

Samtidigt som kön upplevs vara väldigt ointressant upplevs det av vissa som betydelsefullt. I Alköpings första diskussionstillfälle diskuterar Alaa och en annan deltagare om brukarmålgruppen ska delas in efter kön eller i blandade grupper. Medan Alaa menar att kön inte spelar någon roll för att brukarna ska känna samhörighet är den andra deltagaren ifrågasättande. Samtalsledare Lo frågar hen om hen har en fundering över om kön ibland kan ha betydelse.

DA – Alltså... inte... Ja, ja alltså *skratt* ja. Blandning är bra så ja, inte könet i sig utan erfarenheterna man har.

Samtalsledare Lo – För det var kanske lite den tanken ni hade med gruppen också att det kanske finns ett värde i...

DA – Ja och inte utifrån kön utan ifrån erfarenhet och perspektiv och så. Könet är väl inte viktigt i sig. Tycker jag mer att...

Samtalsledare Chris - Sammanhanget

DA – Ja tänket. Sammanhanget.

När DA (Deltagare Anonym) får frågan om hen upplever att kön har betydelse lägger hen vikten vid att det inte är könet utan blandningen av kön. Genom att tillägga att olika kön kan

bidra med olika erfarenheter och perspektiv får könet betydelse, även om det märks en försiktighet att lägga vikt vid kön. Försiktigheten kan tyda på den norm som finns om att kön inte ska ha betydelse i denna sociala världen. DAs förhandling utmanar på så sätt den sociala ordningen genom att tycka annorlunda (Trost & Levin, 2004:46, 174).

Även Bokköping har tagit till sig ett könsneutralt förhållningssätt, och vissa av deltagarna har sett över besökslistor och tagit bort uppdelning av tjejer och killar. Både socialarbetarna Henni och Jamie har sett att ta bort kille/tjej på besökslistor som en lösning på att inte kategorisera någon som de inte själva kategoriserar sig som. I och med att de har deltagit i utbildningen så har de gjort en förändring. I diskussionen uttrycker de att de förstår att det är för statistiken men att de ändå har valt att ta bort det. I situationen kan vi förstå att genus har förhandlats fram som ointressant. Återigen syns en balansgång mellan att osynliggöra kön och att inte låta kön ta för stor roll (jfr Alvesson & Due Billing, 2009:27–28).

5.4.3 Könsneutralt språk

Som presenterades i föregående avsnitt så har att använda ett könsneutralt språk varit det verktyg som socialarbetarna har fått genom utbildningen. Förhandlingen kring språk som verktyg resulterar i att socialarbetarna ändrar sitt skriftliga språk men inte sitt verbala.

Citatet nedan kommer från en diskussion i Alköping där deltagarna undrar vad forskningen säger om bemötandet.

Samtalsledare Robin – Man pratar ju mer i termer av könsneutralt språkbruk överlag. Att det underlättar liksom. Att vara noga med att respektera det personen säger att den vill bli kallad. Du har varit mamma fram tills nu och nu är det pappa då säger vi pappa om det är det du vill att vi använder. Men att som något inledningsskede i ett samtal att använda mer könsneutrala ord för personen i fråga vet ju inte vilka ord du brukar använda. [...]

Att använda könsneutralt språk för att inkludera bekräftas av den forskning som har presenterats i den här uppsatsens kunskapsöversikt (se Porter et al, 2016:372–376 & Löf & Olaison, 2018:10). I Alköping sker en förhandling kring hur de kan använda detta som ett verktyg i praktiken. Det finns å ena sidan en vilja att använda ordet hen men samtidigt ett problematiserande. I kombination med en förhandling kring att kön inte ska ha betydelse så finns det överlag en stor vilja att använda ordet hen. Det förs en diskussion kring att språk har stor betydelse för förändring och en deltagare använder N-ordet som ett exempel på hur ord som har använts för 30 år sedan inte kan användas idag och att samma förändring kanske görs

med han och hon. Vissa ord som anses politiskt korrekta av RFSL blir exempelvis ofta anammade av politikerna som exempelvis HBTQ (jfr Vogel, 2014:93). Citatet nedan visar på den vilja som finns hos en av deltagarna att använda hen.

Mika – och jag tycker att nu vill jag öka mina kunskaper för att kunna bemöta icke binära personer så jag vill jättegärna använda hen istället.

Att förändra sitt språk är önskvärt hos socialarbetarna. Däremot finns det ett problematiserande i Alköping i jämförelse med Bokköping när det kommer till att använda hen i talspråk även om alla är överens om att det är relativt enkelt att använda i skriftspråk när i dokumentation etcetera. Nästa utdrag kommer från första diskussionstillfället i Alköping från en diskussion mellan Eli och Alaa där vi också kan se hur samtalsledaren är delaktig i diskussionen. Samtalet tar vid efter att Eli menar att använda ordet vårdnadshavare istället för mamma/pappa känns lite för formellt och samtalsledaren undrar om någon annan deltagare säger på ett annat sätt.

Alaa - Ja men vi säger förälder. Om det är en som ringer och vi pratar och sådär [...] ” finns det någon mer *förälder* och är den positivt inställd till detta?”

Eli – och det känns- det funkar?

Alaa -Jaja, jaa. Jag tycker det känns bra att säga det.

Eli - Mm

Samtalsledare Lo – Men ni hade lite så... eller skavde det lite eller? Kändes det ovant?

Eli – Ovant (ohörbart) för förälder är det vi använder annars i alla möjliga sammanhang men just när jag håller i luren ”Mhmm, Ja... Lever du med den *andra* föräldern? Vad heter *den*?” *skratt*
Ja, alltså...

I detta exempel ser vi hur Alaa och Eli har två skilda uppfattningar kring om det går att förändra det verbala språk man använder och vilken symbolik orden har. Medan Alaa lägger betoning på förälder så lägger Eli betoning på den. De har på så sätt inte samma språk vilket kan tyda på olika sub-kulturer (jfr Trost & Levin, 2004:132). En liknande diskussion sker i Bokköping men resulterar inte i samma förhandling kring vilket alternativ som finns till mamma och pappa. Följande utdrag från diskussionsgruppen i Bokköping visar hur Henni reflekterar över användandet av mamma och pappa.

Henni – [...] är det mamma eller pappa, vem ska vi ringa, ska vi ringa till mamma eller pappa? Det har jag inte ens tänkt på förrän nu.

Jamie – det sitter i ryggraden på nått sätt

Fastän det är samma problematik som de har i Alköping leder det i Bokköping inte till en förhandling kring alternativ av vad man kan säga eller till ett problematiserande kring nytt språk. Jamie är instämmande i uttalandet och känner att det sitter i ryggraden, att det finns en vana i att säga mamma och pappa.

Nästa utdrag visar hur förhandlingen kring svårigheten att använda ett könsneutralt verbalt språk har fortsatt i Alköping. Samtalet tar vid efter att Kim har berättat att hen hade reagerat positivt på att en förändring hade gjorts att kollegor hade börjat skriva hen i dokumentationen.

Adan – Men de som skriver hen nu i journaler och sånt, säger de hen till personerna också?

Kim- Socialarbetarna?

Adan – Ja [...]

Kim – [...] Neej det tror jag inte

Adan – Eller det är socialarbetarna som skriver journalerna? Men när du säger att dem skriver...

Noor – Ja alltså i dokumentationen? Jaja, ja okej. Nä där har vi märkt en skillnad. Att man skriver mer hen.

Adan – Men...

Eli – Men inte när dem pratar då, nää?

Kim – Nä inte när man pratar om...

Adan – Nä och inte när man pratar med och så, nej. För det...

Vi kan se att det finns en förhandling kring verktyget de har fått för att förbättra sitt bemötande. Eli och Adan ifrågasätter om socialarbetarna verkligen använder hen i talspråk eller om det endast är i skrift det används. Genom att ifrågasätta så lyfter Eli och Adan problematiken i att förändra sitt språk. Vid en första blick är det lätt att förstå deras ifrågasättande som ett motstånd till att förändra sitt verbala språk, men det är egentligen inte ett motstånd mot att använda ordet hen. Däremot syns det ett ifrågasättande av huruvida man får lov att säga att språket har förändrats om det endast är i skrift och inte i samtal med människor. Deras ställningstagande i förhandlingen kan förstås som ett kritiskt reflekterande över sitt eget arbete (Frizén & Sjons, 2011:140). Genom att lyfta svårigheter i att förändra sitt språk finns det en insikt i svårigheten att förändra sig själv, och att det direkta bemötandet förblir detsamma genom att fortsätta att inte använda hen i tal.

5.4.4 Sammanfattning av diskussioner om heteronormer

Förhandling om heteronormer har berört uppsatsens andra frågeställning gällande vilka möjligheter och svårigheter socialarbetarna upplever att det finns att förändra heteronormer.

Den biologiska förklaringsmodellen har blivit ifrågasatt av utbildningen och det finns en syn att diskussionen är ”flummig”. Det finns samtidigt i de båda kommunerna en vilja att kritisera heteronormer, och en medvetenhet kring att de är svåra att påverka. Det verktyg som socialarbetarna har fått med sig från utbildningen är vikten av ett könsneutralt språk. De har använt detta genom att göra olika dokument könsneutrala. Det finns dock en svårighet i att använda ett könsneutralt verbalt språk då det inte känns naturligt för socialarbetarna.

5.5 SOCIALARBETARES DISKUSSIONER OM ANSVAR

Både Alköping och Bocköping diskuterade vems ansvar det är att påverka rådande heteronormer på arbetsplatsen. Diskussionerna berörde framförallt sitt eget ansvar att förändra heteronormer kontra ledningens ansvar att förändra heteronormer. Dessa diskussioner undersöks utifrån det teoretiska begreppet förhandling. Förhandlingar inom organisationer är beroende av organisationens maktstruktur, och organisatoriska förändringar behöver förhandlas fram (Trost & Levin 2004:175). Ansvar att förändra rådande normer på arbetsplatsen berör på så vis en maktaspekt. Makten att förändra en organisation påverkar vilka möjligheter till förändring det finns. Även detta avsnitt berör uppsatsens andra frågeställning.

5.5.1 Socialarbetarens ansvar och möjlighet att påverka heteronormer

Socialarbetarna i studien upplever att de har möjlighet att förändra sitt eget bemötande. De upplever dock inte att de har ett ansvar att förändra kollegors bemötande. Även om socialarbetarna upplever en möjlighet att förändra sitt bemötande för att främja ett HBTQ-perspektiv upplever de inte att det har varit nödvändigt. I deras diskussioner sker en förhandling kring att problemet och dess lösning ligger högre upp.

I Bocköping finns det ett större motstånd till att ha ansvar för att påverka arbetsplatsen och utmana heteronormer än det finns i Alköping. I Bocköpings sista gruppdiskussion fick deltagarna frågan vilket ansvar de själva kommer att ta för att arbeta vidare med att synliggöra normer, och vilken hjälp de behöver för att ta det ansvaret.

Elliot – Men också att lyssna in lite vad önskemålen är från gruppen och inte minst prata med ledningen hur dem tänker sig det hela för det är som sagt inte vi som ska vara bärare

Samtalsledare Chris -nej

Elliot - inspirera eller tipsa eller om det är så, hålla i nånting men inte vårt ansvar

Samtalsledare Chris – men ni kan gå till chefen.

Elliot tydliggör i den här förhandlingen att hen inte vill ha ett ansvar och inte vill vara ”bärare” av perspektivet. Trots att samtalsledarens fråga var vilket ansvar de kommer ta så håller hen med Elliot om att de inte ska vara bärare. Istället ligger ansvaret i att gå till chefen för att lyfta problemet. Att lyfta att ansvaret ligger högre upp visar tidigare forskning kan vara ett motstånd mot förändring i sig (Linghag et al., 2016:24). I detta exempel behöver inte det förstås som ett motstånd mot förändringen utan ett motstånd mot att ansvara för förändringen.

I Alköping pratar man istället om ett stöd från ledningen och kollegor och att det finns en vilja att påverka heteronormer. Följande utdrag kommer från deras sista diskussionstillfälle efter att samtalsledare Lo lyfter att det tycks vara så att de har ett stöd från både chefer och kollegor som tycker frågan är intressant och viktigt.

Kim – Åh ja Åh ja

Samtalsledare Lo – Har ni det också på er arbetsplats?

Eli – Ja

Samtalsledare Lo – För ni har också varit inne på att det här det här är inte så kontroversiella frågor

Adan – vi är ju bara fyra stycken, och Kalle har ju gått [en liknande utbildning] innan, på ett annat ställe. Så det känns ju som det är en... inte nått konstigt.

I Alköping upplever socialarbetarna inget motstånd mot att förändra heteronormer och samma förhandling kring sitt eget ansvar att påverka dem finns inte på samma sätt i deras diskussionsgrupp som i Bokköping.

Alla tre intervjupersoner fick svara på frågan vilka möjligheter socialarbetare har att göra den förändringen som behövs i socialtjänsten. Alla tre informanterna svarade att man hade möjlighet att förändra genom att förändra sig själv och sitt eget bemötande. Följande citat är från Intervjuperson3 från Alköping.

Intervjuperson3 -Men jag får väl börja med mig själv tänker jag. Göra så gott jag kan. Sprida det till mina kollegor. Vara det här bollplanket och informera om utbildningen på personalmöten. Det

är väl den makten jag har. Ta snacket med min chef att det ska pytsas ut. Men hon var ju inte alls emot när jag sa att jag ville gå utbildningen. Ja. Börja med sig själv.

Intervjuperson3 pratar om att hen har makt att kunna förändra sig själv och att hen kan sprida det till sina kollegor och prata med sin chef. Alköping och Bokköping har olika inställningar till vilket motstånd det finns och vilket ansvar man själv är beredd att ta. Det finns dock i både Alköping och i Bokköping en gemensam syn på att det är svårt att förändra andra människors värdegrund. Detta återkommer både i intervjuerna och i diskussionsgrupperna. Följande exempel kommer från sista diskussionstillfället i Bokköping.

Mio - Jag tänker att det är, tyvärr hos vissa, är det nog ganska stort värdegrundsarbete som måste ske. Och värdegrund förändrar man inte sådär genom att gå en hbtq utbildning eller ta en dialog på en anställningsintervju. Det är så djupt, djupt rotat. [...] Ja. Min poäng är att ja, att värdegrund, det är svårt att förändra.

Mio lyfter att värdegrund är så djupt rotat i människor att de inte går att förändra genom en utbildning.

Här synliggörs en paradox i det som socialarbetarna säger. De säger att socialarbetare har all möjlighet att påverka förändring eftersom all förändring börjar hos en själv. Samtidigt säger de att de inte har förändrat sitt eget bemötande eftersom deras bemötande var bra sedan innan. Deras sociala värld har en syn på sig själva som personer med bra bemötande som är svår att ifrågasätta, vilket beskrevs i *Socialtjänstens sociala värld*, vilket gör det oklart vilken möjlighet socialarbetare har att förändra sitt bemötande. Mio är själv ifrågasättande av om en värdegrundsutbildning räcker. För att en förändring ska kunna ske behöver socialarbetaren se hur de kan förändra sig själva, men det räcker inte att "bara" ändra sitt eget språk och handlingar, utan för att den sociala världen ska hållas intakt behöver det finnas gemensam kultur med gemensamma symboler som betyder samma för alla som befinner sig i världen. Det finns därför även ett ansvar hos socialarbetarna att överföra de nya normerna till organisationen, eftersom organisationen hotas när en person avviker för mycket (Abrahamson & Andersen, 2007:112).

Förutom ledningen menar socialarbetarna att det även finns andra element som de inte kan styra över som påverkar heteronormer. Ett element som nämns återkommande av både deltagare och samtalsledare var tidens betydelse för förändring. Tid blev en symbolik för ökad kunskap i deras förhandlingar. Exemplet nedanför kommer från en gruppdiskussion i Bokköping.

Alexis- nej men vi står fortfarande i vaggan i processen [...] Och jag tänker få vi bara mer tid [...] får vi mer tid, mer- kanske mer pengar- och såna här grejer och blir fler, ja men då kan vi kanske göra nånting. Som leder till ett, ett jättebra bemötande, och framförallt tror jag stor kunskapsbank.

Billie svarar Alexis med att samhället är uppbyggt på en heteronorm vilket tar lång tid att förändra. Genom att tillskriva tid en avgörande roll för att förändra heteronormer eftersom kunskap ökar med tiden kan tid förstås som en symbol för ökad kunskap. Det som gör att tid därför är ett särskilt intressant element som påverkar situationen är att det är i nuet situationen definieras och vi handlar utifrån nuet (Trost & Levin, 2004:19). Vi kan inte påverka tiden att gå snabbare, utan endast kan påverka nuet och hur vi agerar i det. Tiden som generell syn hos deltagarna som ett element som har stor påverkan innebär en idé om att det inte går att påverka situationen fullt ut då tiden behöver ha sin gång. Detta innebär att socialarbetarna hindras i sin möjlighet att påverka heteronormer av ett element de själva inte kan påverka.

5.5.2 Ledningens ansvar och möjlighet att påverka heteronormer

Förra avsnittet visade att särskilt Bokköping förde en förhandling kring att det inte var de, socialarbetarna, som var ansvariga för att förändra arbetsplatsen. Denna förhandling accepterade samtalsledarna och gav som förslag att deras ansvar låg i att uppmana cheferna att se problemet som socialarbetarna upplevde. Detta avsnitt kommer handla om den förhandlingen som sker kring ansvar hos ledningen i frågan. Detta sker utifrån ett organisationsteoretiskt perspektiv för att förstå möjligheter institutionen har till förändring utifrån empirin kring socialarbetarnas upplevelse av motstånd kontra stöd.

Socialarbetarna upplever att ledningen har låtit dem gå utbildningen för att det ska se ut som att de arbetar med HBTQ-frågor vilket de själva inte upplever att verksamheten gör. I sista diskussionstillfället i Bokköping lyfter socialarbetarna att de upplever problemet som oprioriterat av verksamheten.

Mio - Nä för det är som du säger att ledningen måste också prioritera problemen, alltså ingen verksamhet är ju felfri liksom, man måste ju prioritera liksom men ja, då prioriterar man kanske annat. Att okej, vi lever upp till våra indikatorer. Så att vi kan visa hur många samtal vi har haft.

Alexis- Ja men det är lite så.

Det finns en samsyn på att det verksamheten eftersträvar är att leva upp till indikatorerna. Denna syn återkommer även i intervjun med Intervjuperson1 från Bokköping som upplevde att ledningen kunde "checka av" att anställda hade gått utbildningen men att de inte tyckte att

perspektivet behövde implementeras. Följande citat kommer från Intervjuperson1 intervju där hen svarar på frågan vilken förändring hen vill se i socialtjänsten.

Intervjuperson1 – Att vi jobbar så som vi ska jobba. Efter alla människors lika värde. Att vi verkligen gör det på riktigt. Och tar det på allvar att någon kan bli kränkt. Inte bara skrattar åt det. Och sen dokumentet har vi ju redan förändrat, till stor del.

Hen uttrycker att dokument i verksamheten är förändrade, till mer könsneutrala, men att de fortfarande inte jobbar med frågorna ”på riktigt”, och så som de ”ska jobba”.

Jämställdhetsarbete prioriteras i regel inte i organisationer, delvis på grund av bristande stöd från ledningen (Callerstig, 2011:148). Ledningens stöd är avgörande för förändring (Sjöberg, 2011:51). Detta är alltså inte typiskt bara för Bokköpings kommun och den organisation som denna studie haft tillträde till utan även i andra. Organisationer tenderar att begå handlingar där syftet är att de ska verka vara resultatpåverkande men som i själva verket snarare har en symbolisk funktion och är iscensatta (Alvesson, 2006:33). Projekt som ska höja kvalitén i en organisation brukar vara en sådan. Syftet med detta är att uppnå legitimitet. Utan visioner och policys om en jämställd arbetsplats riskerar organisationen sin legitimitet (Alvesson, 2006:36). Detta ger en förståelse för upplevelsen socialarbetarna har att deras dokument är förändrade men inte arbetssättet.

I de båda kommunerna resonerade socialarbetare över att det behövde komma direktiv uppifrån ledningen och ner till socialarbetarna för att arbetssätt skulle förändras. Alköping upplever sig ha ledningens stöd, och påtryckning, att implementera HBTQ-perspektiv som ett arbetssätt i verksamheten. I Bokköping, där de inte upplevde att ledningen engagerade sig i problemet de själva såg på arbetsplatsen, ägde en förhandling rum kring att ledningen behövde ta ansvar. Följande citat är från Bokköpings sista diskussionsgrupp där de diskuterar förändringsmöjligheter.

Kim - [...] jag känner att dem, mina kollegor, är väldigt öppna. Det är inte alls nått konstigt på dem och jag känner inte att det är nånting på vår chefsnivå heller. Men det dyker ju hela tiden upp frågetecken kring förvaltningen och där tycker jag att förändringar behövs i att man skulle prata kanske, alltså, det är den frågan som har lyfts fram här hela tiden att fler skulle varit på utbildningen. Så det här förändringsarbetet behöver vi ju göra allesammans och då inkluderar jag chefer i det arbetet också. För jag tror det är viktigt att det kommer uppifrån ner.

I detta citat lyfter Kim att förändring behöver komma uppifrån och ner, vilket även tidigare forskning menar behövs för jämställdhetsarbete (jfr Sjöberg, 2011:51).

I föregående avsnitt presenterades hur tid anses vara en viktig faktor för att kunna förändra heteronormerna i socialtjänsten. I en institution är tid ofta en viktig faktor för förändring av social ordning eftersom institutionalisering är en process som bygger normer över tid (Linde & Svensson, 2013:12). Normerna är så starka i en institution att de riskerar att skada sin legitimitet gentemot de anställda om de uttalat vill förändra maktordningen. Detta kan dock behövas för att organisationen inte ska återgå till det ”normala” efter en omorganisering har gjorts. De anställda vågar inte riskera att hamna utanför sin sociala värld när man visar att man har andra värderingar och föredrar andra normer än de redan etablerade. En sådan här utbildning i värdefrågor behöver därför lanseras för att inte få sin legitimitet ifrågasatt, men det är svårt att påverka heteronormerna eftersom en maktstruktur är i vägen. Denna makt skapar ett motstånd från ledning såväl som socialarbetare.

För jämställdhet och lika rättigheter för alla oavsett könsidentitet och sexuell läggning behöver man se sin egen roll i den maktordningen inom organisationen man är en del av och ifrågasätta maktordningen. Detta är svårt när man befinner sig i den (jfr Linghag et al., 2016:25).

5.5.3 Sammanfattning av diskussioner om ansvar

Diskussioner om ansvar har berört uppsatsens andra frågeställning gällande vilka möjligheter och svårigheter det finns att förändra heteronormer i socialtjänsten.

Socialarbetarna i den här studien upplever en möjlighet att påverka förändring av heteronormer genom att förändra sitt eget bemötande, genom att göra det mindre heteronormativt. De upplever dock att ansvar att förändra heteronormer på arbetsplatsen är ledningens ansvar. De upplever även att tiden är ett viktigt element som behöver ha sin påverkan. Socialtjänsten som institution har svårigheter att påverka förändring då socialtjänsten behöver följa institutionens normer för att behålla sin legitimitet. Detta innebär att socialarbetarna endast kan påverka heteronormer till en viss nivå. Därefter sätter institutionen gränser.

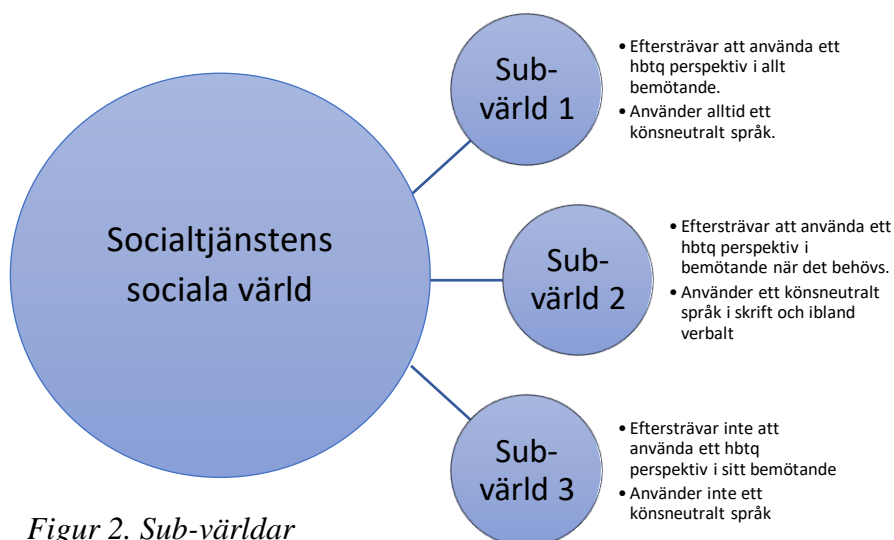
5.6 SUB-VÄRLDAR INOM SOCIALTJÄNSTENS SOCIALA VÄRLD

I detta avsnitt ska de sub-världar som har synliggjorts i förhandlingarna sammanfattas. När individer från olika sub-världar går in i en förhandling har de sina egna åtaganden och sina egna perspektiv (jfr Strauss, 2008:212). I den processen sker legitimeringen av sin egna sociala värld. Genom att undersöka detta är vi inne på uppsatsens tredje frågeställning; vilka

ställningstagande finns det till förändring av heteronormer i socialtjänsten? De olika förhandlingar som har ägt rum, eller som inte har ägt rum, ger förslag på hur olika sub-världar kan se ut, och deras motiv kan skilja sig från det övergripande motivet i socialtjänsten. I socialtjänstens sociala värld visades hur socialarbetarna tillskriver förändring av heteronormer som viktigt.

Ett exempel på hur sub-världar har synliggjorts är när Intervjuperson 1 säger att de inte har pratat om vad det innebär att jobba med ett HBTQ-perspektiv på sin arbetsplats. De visste därför inte om de menade samma sak när de sa att de skulle jobba med HBTQ-frågor. Hen upplevde att de inte var samstämmiga i det, och att kollegorna verkade tro att det innebar att göra pins med prideflaggan-motiv. Detta tyder på att det finns olika sociala världar inom verksamheten där ”att jobba med HBTQ-frågor” har olika symboliska mening, och förstås inte likadant av alla. Detta skapar konflikt eftersom det tolkas annorlunda från omgivningen än vad det var avsett att göra (jfr Trost & Levin, 2004:19).

Även om det finns vissa skillnader i de sociala världarna i socialtjänsten finns det överlag en syn på att heteronormer får lov att ifrågasättas. Det verkar som att de menar samma sak och vill samma sak när de är positivt inställda till HBTQ-perspektiv på arbetsplatsen. Men det finns skillnader i vad de menar och vill, och vilken symbolik de tillskriver olika objekt. Sub-världarna har olika ställningstagande till vilken förändring de önskar se. Att jobba med ”HBTQ-frågor” förstås inte likadant av alla vilket skapar konflikt. Den konflikten kan upplevas som motstånd, till exempel, när en del socialarbetare ifrågasätter användandet av könsneutrala ord. Figur 2 visualiserar de tre olika sub-världarna som har synliggjorts i empirin. Läsaren ska komma ihåg att individer ofta tillhör mer än en värld och att de är flytande (Strauss, 2008:212). Eftersom studiens syfte inte innefattar att placera socialarbetarna i olika världar har ett sådant försök inte gjorts. Sub-världarna visar istället vilka ställningstagande som finns till förändring i socialtjänsten.



Figur 2. Sub-världar

I sub-värld 1 använder medlemmarna ett normkritiskt HBTQ-perspektiv i sitt dagliga arbete med ett ständigt närvarande icke heteronormativt bemötande. När medlemmarna i den här gruppen vill ha ökad HBTQ-kompetens är det detta de menar. I den här världen är det viktigt att alltid använda ett könsneutralt språk.

I sub-värld 2 använder medlemmarna inte ett normkritiskt HBTQ-perspektiv i sitt dagliga arbete, men har ett gott icke heteronormativt bemötande i möten med HBTQ-personer. När medlemmarna i den här gruppen vill ha ett ökad HBTQ-kompetens är det detta de menar. I den här världen kan man använda ett könsneutralt språk när det känns bekvämt.

I sub-värld 3 uttrycker medlemmarna sexistiska och/eller homofobiska åsikter på arbetsplatsen. Medlemmarna i den här gruppen anser inte att det är viktigt med ett normkritiskt bemötande utifrån ett HBTQ-perspektiv och använder inte ett könsneutralt språk.

När den sociala världen *socialtjänsten* inte är överens om vad det innebär att bemöta utifrån ett HBTQ-perspektiv finns det en svårighet i att jobba med det. Eftersom att jobba med det har olika mening beroende på i vilken social värld man befinner sig i. Beroende på om man lägger nivån vid att ingen ska uttrycka homofobiska åsikter/skämt på arbetsplatsen, eller om man lägger nivån att alltid ha ett normkritiskt bemötande, så behöver insatsen man bidrar med skilja sig åt. Den insatsen de bidrar med är deras åtagande till situationen i fråga, det vill säga, deras ställningstagande till förändring av heteronormer.

5.7 MOTSTÅND SOM STÄLLNINGSTAGANDE OCH UTTRYCK FÖR MAKT

I de diskussioner som har skett har medlemmarna ibland stött på motstånd, både från varandra men även från sina arbetsplatser. Det motstånd som uttrycks kan förstås som ett ställningstagande mot den förändring som den sociala ordningen är utsatt för. Den sociala ordningen är under omkonstruktion i och med de förhandlingar som förs kring förändring av heteronormer. När heteronormerna ifrågasätts så ifrågasätts även maktstrukturer. Detta avsnitt behandlar på så sätt uppsatsens fjärde frågeställning kring vilket motstånd som synliggörs i socialarbetarnas diskussioner.

Tidigare i analysen så har förhandling kring att genus är en icke fråga lyfts. Medan Alköping för en förhandling om genus som en icke fråga under diskussionstillfället återberättar Bokköping snarare den förhandling de själva för. Vilket är en förhandling om genus i sin verksamhet som de stöter på motstånd i. Att HBTQ-frågan anses vara en icke fråga är genomgående i verksamheten och därför ingenting som behöver diskuteras. Nedanstående citat kommer från Alköping när de diskuterar hur arbetsplatsen pratar om HBTQ-frågor.

Noor - [...] ”kan det inte bara få vara, måste man göra så stor grej av det?” ”Kan man inte bara få vara queer” eller så, och nej tydligen har vi inte ett sånt samhälle som tillåter det. Men det tyckte inte den här personen

Noor uttrycker att det finns en syn på att detta handlar om en icke fråga. En förändring av heteronormer och maktordning kan förstås som särskilt svårt i organisationer (Callerstig, 2011:148). En av anledningarna till det är att den är svår att förändra är att man inte ser maktordningen man är en del av (Linghag et al., 2016:25). Noor upplever detta som ett motstånd där kollegan inte har velat ”göra en grej” av det utan istället tycker att alla bara ska få lov att vara som dem är. Noor försöker lyfta att det fortfarande finns hinder i samhället att få vara queer vilket inte kollegan håller med om. Att uppleva motstånd från kollegor i jämställdhetsarbete är inte unikt för denna studie utan tillhör snarare vanligheterna (Linghag et al., 2016: 24).

Även Henni från Bokköping upplevde sin arbetsplats som väldigt styrd av heteronormer och att de var svåra att påverka.

Henni – På våra möten är heteronormen jättestark. Jag vet inte hur vi ska förklara men ibland när vi har diskussioner så är det liksom ”äh, det är klart att det är man och det är kvinna” eller såhär det slängs ut ”ja men alla här är väl hetero så det är väl inga problem”. Ja, heteronormen är stark. Man får inte sticka ut.

Henni uttrycker ett perspektiv på arbetsplatsen där heteronormer är en självklarhet. När ingen har kommit ut med en annan sexuell läggning än heterosexuell så utgår man från att alla har en heterosexuell läggning. Tidigare forskning visar dock att många inte kommer ut med sin sexuella läggning på arbetsplatser (Cox, 2019:3). Henni upplever ett motstånd till att ifrågasätta heteronormer på arbetsplatsen genom att kollegorna avfärdar det som irrelevant att diskutera på deras arbetsplats.

Alköping upplevde även att chefer inte prioriterade resurser till att jobba med frågorna. Utifrån diskussionstillfällena och de intervjuer som hölls upplevde Alköping sig ha mer stöd från ledningen i att arbeta med frågan än vad Bokköping upplevde sig ha. Att jämställdhetsarbete inte prioriteras av chefer visar även tidigare forskning och stöd från ledningen är avgörande för jämställdhetsarbete (Callerstig, 2011:148 & Sjöberg, 2011:51). Det kan förklara varför att Bokköping upplevde ett större motstånd än Alköping, eftersom Alköping upplevde stöd från ledning.

All förhandling i en organisation bygger på maktstruktur (Trost & Levin, 2004:175). Utan ledningens stöd kan vi förstå det som att socialarbetaren ses på som en ensam ansvarig individ som vill omförhandla ordningen, och därför stöter på motstånd. Om ledningen istället hade bestämt arbetssätt i ett hierarkiskt överordnat beslut skulle förhandlingen i den sociala världen kunna handla om hur arbetssättet ska användas.

Socialarbetarna vill undvika att förhandla om ordningen med sina kollegor som inte gått utbildningen utan vill påverka heteronormerna utan konfrontation. En av verksamheterna i Alköping hade hittat en lösning på att ”smyga in” perspektivet i deras uppdrag att föreläsa om annan problematik i socialt arbete.

Noor – Jag märker ju hur vi liksom bakar in det, hbtq-perspektivet, i olika delar i olika former. Än så länge har vi inte fått några frågor kring det.

[...]

Kim - Det kommer naturligt i diskussionen så ingen ifrågasätter det, utan det är bara så det är.

Istället för att föreläsa om HBTQ-perspektiv har de istället bakat in det i övrig föreläsning som ett sätt att undvika motstånd. Hur Kim uttrycker det som ”*det är bara så det är*” visar hur de försöker göra HBTQ-perspektiv till en norm i verksamheten.

Samtalsledarna uppmuntrar till förhandling vilket syns i ett av diskussionstillfällena i Alköping där samtalsledare lyfter risken med att komma överens för snabbt.

Samtalsledare Lo – [...] konsensusfrågan som vi var inne på och pratade lite om förra gången, man kan ganska snabbt komma överens om att vi vet någonstans att det här är någonting som uppfattas som viktiga frågor. Och då kan det ibland bli så att vi kommer överens om dem så snabbt att vi faktiskt inte kan riktigt jobba med att implementera ett nytt tankesätt- ett nytt förhållningsätt. Men att hitta det där när vi inte kommer överens för snabbt men där vi inte behöver bli ovänner, utan en slags mellanväg där vi kan utforska och komma överens tillsammans.

Vi kan förstå detta som att samtalsledaren uppmuntrar till visst motstånd, vilket kan förstås som en medvetenhet att den sociala ordningen behöver förhandlas kring för att en förändring ska ske. När ett normkritiskt perspektiv kommer som en order uppifrån och ner har en förändring av den sociala ordningen inte gjorts. Förändringen behöver förhandlas fram (jfr Trost & Levin 2004:175).

Ett sätt att förstå varför Bokköping upplever ett större motstånd till förändring än Alköping är att ju mer aktivt man driver frågan om att det finns en maktordning och att förändra den maktordningen desto mer aktivt motstånd kan ta form. Det finns inget motstånd utan makt (Lilja & Vinthagen, 2009:27). Så om man inte synliggör motståndet synliggörs inte heller makten. Det framgår även att socialarbetarna framförallt vill undvika motstånd vilket skulle kunna leda till svårigheter att påverka heteronormer då de inte tar itu med den maktordning som finns i den sociala ordningen och denna maktordning försvårar på så sätt förändringen.

5.8 SAMMANFATTANDE SLUTDISKUSSION

I den här uppsatsen har socialarbetares diskussioner kring innebörden av frågor som rör heteronormer undersökts. Genom att kartlägga vilka element som påverkar förändring och kartläggning av socialarbetarnas sociala värld har en ökad förståelse skapats för svårigheter och möjlighet att påverka heteronormer i socialtjänsten.

Socialarbetarna tillskriver arbetet med heteronormer mening genom att uttrycka att det anses viktigt att arbeta med HBTQ-frågor i socialtjänsten. Genom att göra socialtjänsten mindre heteronormativ finns det en förhoppning att den ska representera det som socialarbetarna upplever att socialtjänsten ska representera; en organisation där man är bra på att bemöta människor. Denna syn, att man är bra på att bemöta människor, är en del av den sociala världens identitet och viktig för att accepteras som medlemmar i deras sociala värld. Om en socialarbetare inte lever upp till detta riskeras hela den sociala världens legitimitet.

Vilka möjligheter och svårigheter det finns att påverka heteronormer är en komplex fråga som den här uppsatsen endast kan besvara till en viss del. Å ena sidan anser socialarbetarna att de har stor möjlighet att påverka förändring utifrån att all förändring börjar med en själv. Å andra sidan upplever de att de inte har någon möjlighet att förändra någon annans värdegrund. De lägger stor vikt vid att det är ledningens ansvar att arbeta med frågorna på arbetsplatsen. Ledningen är i sin tur beroende av att upprätthålla verksamhetens legitimitet och följa institutionens upptrampade stigar. Detta påverkar möjligheterna att påverka heteronormer utifrån att institutionen nyligen har börjat arbeta med frågorna, och det saknas tradition i det. Denna tröghet i förändringen kan förstås genom att socialtjänsten som institution kräver legitimitet för att få utföra sitt arbete och har fastnat mellan gamla upptrampade banor och nya krav från samhället att inkludera ett HBTQ-perspektiv.

Att socialarbetarna uttrycker en vilja att arbeta med HBTQ-frågor är i sig en möjlighet för att kunna påverka heteronormer. Viljan dämpas dock ibland av det motstånd som de upplever sig möta. Motståndet kan förstås som ett ställningstagande till förändring av den sociala ordningen som utmanas i arbetet mot heteronormer. I sub-världarna, där representanter deltar i diskussionstillfällena, syns ställningstagande till förändring. Vad sub-världarna visar är att arbetet med HBTQ-frågor inte betyder samma sak för alla socialarbetare.

Svårigheterna kring förändring av heteronormer i socialtjänsten kan förstås som att det finns flera element som påverkar situationen; Element som exempelvis tid, ansvar och homofobiska uttryck. I socialtjänsten befinner sig flera sub-världar där olika mening tillskrivs att arbeta med HBTQ- frågor och en enhetlig bild i hur man ska göra finns inte. Det finns i situationen även en maktordning som inte är beredd att ifrågasättas av de som befinner sig i den sociala världen. Normerna är så starka i en institution att de riskerar att skada sin legitimitet om de uttalat vill förändra maktordningen. Att syna maktordningen behövs för att organisationen inte ska återgå till det ”normala” efter att en omorganisering har gjorts. Samtidigt vill inte socialarbetarna riskera att hamna utanför sin sociala värld genom att visa att man har andra värderingar och föredrar andra normer är de redan etablerade.

Informanterna i den här uppsatsen vill förändra heteronormer i socialtjänsten, och under arbetets gång har många tankar väckts hos mig. Den mest återkommande tanken har varit; varför är det så svårt att förändra heteronormer när alla säger att de vill? Institutionens normer bidrar med en tröghet, men att ge en institution hela ansvaret och utgå från att tiden kommer lösa problemet är svårt att vara tillfreds med. Socialarbetare vars arbete som till stor del går ut på att motivera till förändring borde om några vara en yrkesgrupp som kan förändra. Studien

visar att det kan vara just deras yrke och de egenskaper de tillskriver den egna yrkesgruppen som delvis kan vara en svårighet. Socialarbetarnas självbild av att vara särskilt duktiga på att ”läsa” människor kan leda till vissa kommunikationsproblem. Utifrån studiens informanter verkar det inte ha funnits en diskussion på arbetsplatsen kring vad ett HBTQ-perspektiv är och vad det innebär att jobba med det. Detta leder till missförstånd, konflikt och motstånd. Utifrån den här studien skulle en öppnare och tydligare kommunikation kring vilken förändring man vill se öka chansen för faktisk förändring. För att uppnå det kan diskussionen behövas plockas ner från en abstrakt diskussion om ”perspektiv” och ”normer” till detaljnivå och sakfrågor. Samtidigt så finns det inte en enkel lösning på ett problem som handlar om maktstrukturer, då problemet ofta ligger på strukturell nivå.

Att förändra abstrakta ting som normer och organisationer är inte enkelt. Men alla normer som är skapade av människor, kan också förändras av människor. Alla organisationer som är skapade av människor, kan också förändras av människor. Min förhoppning är att den här uppsatsen har tagit ett steg närmre till hur.

Den här uppsatsen har inspirerats av situationell analysmodell i en mindre skala. För vidare forskning hade det varit av intresse att göra alla tre kartläggningarna, situationell, social värld och positionell, för att få en djupare förståelse för hur de olika elementen samspelar. Den här uppsatsen har fokuserat på socialarbetarnas syn på situationen, och till viss del samtalsledarna, men i ett större forskningsprojekt hade även ledningens och externa aktörers sociala värld och deras åtagande varit intressanta att undersöka.

I fortsatta studier hade det även varit intressant att använda sig av ett intersektionellt perspektiv i förståelsen av meningsskapande och sociala världar i heteronormer i socialtjänsten. I den här uppsatsen har kön och etnicitet anonymiserats. Av etiska skäl har inte heller sexualitet och könsidentitet av informanterna synliggjorts. Dessa faktorer skulle kunna antas ha påverkan i ens motiv och åtagande till jämställdhetsarbete i socialtjänsten.

6 KÄLLFÖRTECKNING

Abrahamsson, Lena (2009) *Att återställa ordningen: könsmönster och förändring i arbetsorganisationer*.

<<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=cat07147a&AN=lub.1852191&site=eds-live&scope=site>> [Hämtad 190603]

Alvesson, Mats (2006) *Tomhetens triumf: [om grandiositet, illusionsnummer & nollsummespel]*. Stockholm: Atlas i samarbete med Liber

Alvesson, Mats & Billing, Yvonne Due (2018) *Kön och organisation*. Johanneshov: MTM

Amundsdotter, Eva (2009) *Att framkalla och förändra ordningen - aktionsorienterad genusforskning för jämställda organisationer*. Diss-avhandling. Luleå tekniska universitet.

Blumer, Herbert (1986) *Symbolic interactionism: perspective and method*. Berkeley: University of California Press

Bryman, Alan (2014) *Samhällsvetenskapliga metoder*. 2 uppl. Malmö: Liber

Bryman, Alan (2016) *Samhällsvetenskapliga metoder*. 3 uppl. Malmö: Liber

Bryan, Audrey och Mayock, Paula (2017) 'Supporting LGBT Lives? Complicating the suicide consensus in LGBT mental health research', *Sexualities*, 20(1/2): 65–85. doi: 10.1177/1363460716648099. [Hämtad 190126]

Callerstig, Anne-Charlotte (2011) Utbildning för en jämställd verksamhet. I Lindholm, Kristina (red.) *Jämställdhet i verksamhetsutveckling*. Lund: Studentlitteratur

Charmaz, Kathy och Bryant, Anthony (2007). *The SAGE Handbook of Grounded Theory*. SAGE Publications.

<http://ludwig.lub.lu.se/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=cat02271a&AN=atoz.ebs841211e&site=eds-live&scope=site> [Hämtad 190226] E-bok

Charmaz, Kathy och Bryant, Anthony (2016) Constructing grounded theory analyses. I Silverman, David (red.) *Qualitative research*. 4. ed. London: SAGE

Clarke, Adele E (2003) 'Situational Analyses: Grounded Theory Mapping After the Postmodern Turn', *Symbolic Interaction*. (GROUNDED THEORY AND COMPLEXITY), 26(4), p. 553. doi: 10.1525/si.2003.26.4.553. [Hämtad 190226] e-bok

Clarke, Adele E (2005) Doing situational maps and analysis.

https://uk.sagepub.com/sites/default/files/upm-binaries/4974_Clarke_Rev_I_Proof_2_Chapter_3.pdf [Hämtad 190226]

Clarke, Adele E & Friese, Carrie (2007) Grounded Theorizing Using Situational Analysis. I Bryant, Antony & Charmaz, Kathy C. (red.). *The SAGE handbook of grounded theory*. London: SAGE

Cox, Matthew B. (2019)

Working Closets: Mapping Queer Professional Discourses and Why Professional Communication Studies Need Queer Rhetorics *Journal of Business & Technical*. 33(1):25 <
<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1050651918798691>> [Hämtad 190126]

Dessel, A. B., Jacobsen, J., Levy, D. L., McCarty-Caplan, D., Lewis, T. O., & Kaplan, L. E. (2017). LGBTQ topics and Christianity in social work: Tackling tough questions. *Social Work and Christianity*, 44(1/2):11.
<<http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=14&sid=0d169999-c564-45a6-b900-e22b2ae1b7ee%40sessionmgr102>> [Hämtad 190125]

Ellstrom, P.-E. and Kock, H. (2008) 'Competence Development in the Workplace: Concepts, Strategies and Effects', *Asia Pacific Education Review*, 9(1):5–20.
<<http://ludwig.lub.lu.se/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eric&AN=EJ811091&site=eds-live&scope=site>> [Hämtad 190319]

Frizén, Hannes & Sjons, Johanna (2011) Två spår i praktiskt jämställdhetsarbete. I Lindholm, Kristina (red) *Jämställdhet i verksamhetsutveckling*. Lund: Studentlitteratur

Hasenfeld, Yeheskel (2010). *Human services as complex organizations*. London: SAGE

Jacobsson, Katarina (2016) Analysing documents through fieldwork. I Silverman, David (red.) *Qualitative research*. 4. Uppl. London: SAGE

Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend (2014) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 3 uppl. Lund: Studentlitteratur

Levin, Claes (2013) Socialt arbete som moralisk praktik. I Linde, Stig & Svensson, Kerstin (red.) *Förändringens entreprenörer och tröghetens agenter människobehandlande organisationer ur ett nyinstitutionellt perspektiv*. Johanneshov: MTM

Lilja, Mona och Vinthagen, Stellan (2009) *Motstånd*. Malmö: Liber

Linde, Stig och Svensson, Kerstin (2013) Bokens ärende. I Linde, Stig & Svensson, Kerstin (red.) *Förändringens entreprenörer och tröghetens agenter människobehandlande organisationer ur ett nyinstitutionellt perspektiv*. Johanneshov: MTM

Linghag, Sophie, Ericson, Mathias, Amundsdotter, Eva & Jansson, Ulrika (2016) 'I och med motstånd: Förändringsaktörers handlingsutrymme och strategier i jämställdhets- och mångfaldsarbete' *Tidskrift för Genusvetenskap*, (3), p. 7.

<<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsswe&AN=edsswe.oai.DiVA.org.su.137370&site=eds-live&scope=site>> [Hämtad 190506]

Löf, Jenny, Olaison, Anna (2018) "I don't want to go back into the closet just because I need care": recognition of older LGBTQ adults in relation to future care needs. *European Journal of Social Work*. doi: 10.1080/13691457.2018.1534087. [Hämtad 190127]

Malmquist, Anna, Hanner, Hans & Lundberg, Tove (2016) Hbtq+ och psykologi i en historisk tillbakablick. I Lundberg, Tove, Malmquist, Anna & Wurm, Matilda (red.) (2017) *HBTQ+: psykologiska perspektiv och bemötande*. Stockholm: Natur & kultur

McCarty-Caplan, David. (2018) 'LGBT-competence in social work education: The relationship of school contexts to student sexual minority competence'. *Journal of Homosexuality*, 65(1):19–41. doi: 10.1080/00918369.2017.1310547 [Hämtad 190125]

Miller, Jody & Glassner, Barry (2016) The 'Inside' and the 'Outside' finding realities in interviews. I Silverman, David (red.) *Qualitative research*. 4. ed. London: SAGE

Peterson, Cassie. (2013) 'The Lies That Bind: Heteronormative Constructions of "Family" in Social Work Discourse', *Journal of Gay & Lesbian Social Services*, 25(4):486–508. doi: 10.1080/10538720.2013.829394 [Hämtad 190126]

Porter, K, Brennan-Ing, M, Chang, S, Dickey, L, Singh, A, Bower, K och Witten, T (2016) Providing Competent and Affirming Services for Transgender and Gender Nonconforming Older Adults. *Clinical Gerontologist*, 39(5):366-388

<<http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=18&sid=0d169999-c564-45a6-b900-e22b2ae1b7ee%40sessionmgr102&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmUmc2NvcGU9c2l0ZQ%3d%3d#AN=111558581&db=bth>> [Hämtad 190125]

RFSL (2018) HBTQ <<https://www.rfsl.se/hbtq-fakta/hbtq/>> [Hämtad 190707]

Schieble, Melissa (2012) 'A critical discourse analysis of teachers' views on LGBT literature'. *Discourse: Studies in the Cultural Politics of Education*. 33(2):207–222
<<http://ludwig.lub.lu.se/login?url=http://search.ebscohost.com.ludwig.lub.lu.se/login.aspx?direct=true&db=sih&AN=73790102&site=eds-live&scope=site>> [Hämtad 190126]

Socialstyrelsen (2015) Att främja hbtq-personers lika rättigheter och möjligheter.
<<https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2015-3-14.pdf>> [Hämtad 190128]

Socialstyrelsen (2018) Att synliggöra normer i socialtjänsten - med ett hbtq-perspektiv
<<https://utbildning.socialstyrelsen.se/course/view.php?id=514>> [Hämtad 190128]

Strauss, Anselm (2008). *Continual permutations of action*. New Brunswick, N.J.: Aldine Transaction

Sjöberg, Karin (2011) Förändring i linjen eller vid sidan om. I Lindholm, Kristina (red.) *Jämställdhet i verksamhetsutveckling*. Lund: Studentlitteratur

Trost, Jan & Levin, Irene (2004) *Att förstå vardagen: med ett symbolisk interaktionistiskt perspektiv*. 3. uppl. Lund: Studentlitteratur

Trost, Jan (2010). *Kvalitativa intervjuer*. 4. uppl. Lund: Studentlitteratur

Vetenskapsrådet (2002) *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*
<https://www.gu.se/digitalAssets/1268/1268494_forskningsetiska_principer_2002.pdf>
[Hämtad 190505]

Vogel, Anna (2014). 'Laddade ord: Hur nya uttryck, som kategoriserar människor, tas in i svenskan'. *Språk & Stil*, 24:72-100
<<http://ludwig.lub.lu.se/login?url=http://search.ebscohost.com.ludwig.lub.lu.se/login.aspx?direct=true&db=edsswe&AN=edsswe.oai.DiVA.org.su.124695&site=eds-live&scope=site>>
[Hämtad 190126].

6.1 BILAGA 1. BREV TILL RESPONDENTERNA

Information kring medverkan i masteruppsats

Hej,

Jag skriver under våren 2019 min masteruppsats i socialt arbete vid Lunds universitet. Uppsatsens syfte grundar sig i den webbutbildning från Socialstyrelsen kring HBTQ normer som ni har deltagit i, och även de gruppdiskussioner som har ägt rum där ni har lyft hur normerna ser ut på er arbetsplats. Syftet med uppsatsen är att undersöka hur en utbildning påverkar socialsekreterares handlingar och hur processen ser ut när ny kunskap träder in i socialtjänsten. Min förhoppning är att detta kommer leda till en ökad förståelse för hur utbildningar som denna påverkar arbetsplatser och utvecklandet av bemötande i socialtjänsten vilket gör den till en viktig studie för forskningen. Arbetet sker i kontinuerlig kontakt med min handledare Mats Hilde, docent vid Lunds universitet - mats.hilte@soch.lu.se.

Jag har tidigare fått er tillåtelse att använda det inspelade materialet från era grupptillfällen, jag hoppas nu att ett par av er vill medverka i intervjuer där jag önskar få en djupare förståelse för min frågeställning. Intervjuerna kommer spelas in på mobil för att transkriberas och sedan överförs till en dator. När uppsatsen är klar och godkänd kommer alla ljudfiler raderas. Att delta i en intervju kan vara mycket givande för den egna självreflektionen.

Medverkan är frivillig och ni har rätt att avbryta er medverkan när som helst under intervjun och uppsatsens gång, detta gäller såklart även er medverkan i inspelningarna från gruppdiskussionerna. Studien eftersträvar största möjliga anonymitet och eventuella svar som kan härledas till er identitet kommer anonymiseras. Intervjun beräknas ta ungefär en timme och kommer antingen äga rum på egna arbetsplatsen eller i lokal på Lunds universitet, utifrån egen preferens. Intervjuerna kommer hållas runt 190222-190313.

Är Du intresserad av att delta eller har frågor är Du välkommen att höra av Dig på kontaktuppgifter nedanför.

/ Sofia Antreski
sofia.antreski.950@student.lu.se
072xxxxxxx



LUNDS
UNIVERSITET

6.2 BILAGA 2. INTERVJUGUIDE FÖR SEMISTRUKTURERADE INTERVJUER

Forskningsfrågor	Intervjufrågor
Vilken bakgrund har intervjupersonen	<p>Ålder, yrkestitel, antal år på arbetsplatsen, liknande jobb tidigare</p> <p>När gick du utbildningen?</p> <p>Var ni flera kollegor som gick den ihop?</p> <p>Har du gått andra liknande utbildningar inom samma område innan?</p>
Vilket värde tillskriver intervjupersonen att utbildningen har haft	<p>Hur kommer det sig att du ville gå utbildningen?</p> <p>Hur upplevde du utbildningen?</p> <p>Vad är mest värdefullt för dig med en sådan utbildning?</p> <p>Vad betyder HBTQ kompetens för dig?</p> <p>Känner du att utbildningen har påverkat dig i arbetet?</p> <p>Kan du ge ett exempel på en situation när du har behövt resonera kring HBTQ frågor innan utbildningen och ett exempel efter utbildningen?</p> <p>Har du upplevt att klienter har efterfrågat ökad HBTQ kompetens?</p>
Vilka diskurser upplever intervjupersonen att det finns på arbetsplatsen	<p>Hur upplever du att HBTQ kompetensen ser ut på arbetsplatsen? – på vilket sätt har den förändrats efter utbildningen? / Upplever du ett annat klimat</p> <p>Finns det rutiner som har förändrats efter utbildningen?</p> <p>Har ni pratat om att alla ska gå den här utbildningen?</p> <p>Upplever du att det finns en samstämmighet på arbetsplatsen om vad HBTQ kompetens är för något? – hur kommer det sig tror du?</p> <p>Har det någon gång hänt att ni är oense om hur man bör uttrycka sig? Kan du ge ett exempel/ var går gränsen/</p>

	<p>När det kommer sådana här direktiv från Socialstyrelsen, att man bör gå den här utbildningen, hur känner du att det tas emot på arbetsplatsen?</p> <p>Hur upplever du att motivationen är att förändra sitt arbetssätt? / känner du också så?</p>
<p>Hur kategoriserar intervjupersonen sin egna HBTQ kompetens</p>	<p>Hur ser du att din egen HBTQ kompetens har förändrats med utbildningen? Hur tänker du nu om sättet du tänkte på innan? Har du blivit mer medveten under utbildningen? - hur Vilken del av utbildningsprocessen har påverkat dig mest i ditt sätt att resonera i arbetet?</p>
<p>Hur ser bemötande ut enligt intervjupersonen</p>	<p>Vad innebär bra bemötande för dig?</p> <p>Utbildningens syfte är att förbättra socialsekreterares bemötande för att öka HBTQ personers förtroende, känner du att du har ändrat ditt bemötande? / Kan du ge ett exempel Har du tyckt det varit lätt/svårt att ändra sitt sätt att tänka på kring dem här frågorna? -vad har varit svårast/enkläst Hur påverkar klienten ditt bemötande? / bemöter du alla klienter likadant? / anpassar du ditt bemötande? / Hur avgör du hur klienten vill bli bemött? / använder du dig av hbtq utbildningen, t.ex. att använda könsneutrala ord på alla klienter? / finns det en avvägning – hur görs den Finns det skillnad i ditt sätt att bemöta klienter idag och ditt sätt innan utbildningen? – kan du ge exempel på en situation där du nu efter utbildningen kan se att du önskat bemöta på ett annat sätt? Hur tror du att du är att möta som socialsekreterare? Är det även så du vill bli uppfattad av klienter? /Uppfattas du likadant av dina kollegor Kan du se en konflikt på arbetsplatsen i vad som är gott bemötande? - hur tror du det kommer sig? Upplever du att det är lika viktigt för alla att bemöta utifrån ett HBTQ perspektiv?</p>

<p>Vilka övergripande diskurser och förändringspotential finns det enligt intervjupersonen</p>	<p>Ser du det som önskvärt att göra socialtjänsten mindre heteronormativ? - varför</p> <p>Upplever du att de flesta på arbetsplatsen tänker så? Hur resonerar de andra?</p> <p>Vilken förändring hade du velat se på arbetsplatsen för att göra den mindre heteronormativ? (rutiner, riktlinjer, dokument, datasystem etc)</p> <p>Vad tror du skulle krävas för att det ska bli verklighet? – Upplever du att det finns ett motstånd?</p> <p>Vilka faktorer och aktörer tror du spelar roll för utvecklandet av HBTQ kompetens inom socialtjänsten? – vad tror du påverkar förändring i socialtjänsten?</p> <p>Vilken möjlighet ser du att socialsekreterare har att skapa förändring i socialtjänsten? – vilka strategier finns det</p>
--	--

6.3 BILAGA 3. KARTLÄGGNINGAR FÖR ANALYS – ARBETSMATERIAL

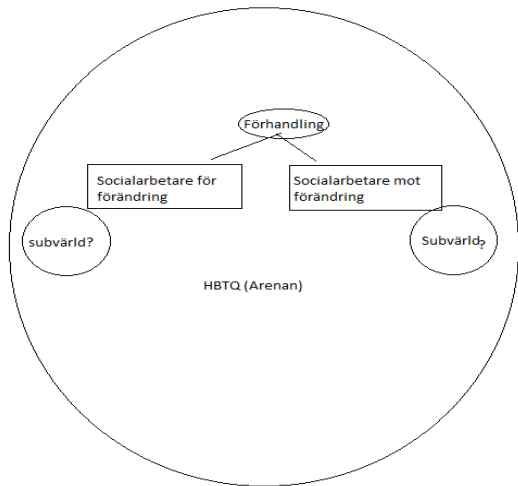
Situationskartläggning

Idéer och koncept	Språket
Man är inte lämpad som socialarbetare om man är sexist eller homofob	Socialarbetarens trygghet i att prata sexualitet med brukare
Att förändra andras värderingar är omöjligt	Brist på verktyg grundade i forskning
Ledningen bär det yttersta ansvaret för förändring	<i>Diskrimineringslagstiftning</i>
Förändring börjar hos en själv	Motstånd mot ordet hen
Homofobi och sexism finns på arbetsplatsen	<i>Webbutbildning</i>
Heteronormen finns på arbetsplatsen	Symboliska element
Förändring sker uppifrån och ner	
Diskurser	<i>Socionom är människokännare</i>
Diskurs om att HBTQ-personer är en utsatt grupp	<i>Prideflaggan symboliserar HBTQ-frågan</i>
Diskurs om att ”Varför kan det inte vara som det alltid varit?”	Aktörer/mänskliga element
Diskurs om att förändring är roligt	Ledningen – Enhetschef, sektionschef, verksamhetschef
Diskurs om att förändring är skrämmande	Socialarbetare
Diskurs om biologisk förklaringsmodell som styrande	Brukarmålgruppen
Diskurser som gynnar en när man tillhör den privilegierade normen försvarar förändring	Politiker
Diskurs om homosexualitet och kön som en ointressant	<i>RFSL</i>
<i>Diskurs att etiska förhållningssätt är flummigt</i>	Socialarbetare och enheter som deltar i utbildningen
Icke mänskliga element	Antal medarbetare som genomgår utbildningen från början till slut
Tid	Samtalsledarna
Pengar	

Initial situationskartläggning

	Empirins	Mina
Idéer	Ej lämpad som socialarbetare om sexist eller homofob	
Diskurser	Hbtq personer mår dåligt	
	”Varför kan det inte vara som det alltid varit?”	
	Förändring är roligt	
	Förändring är läskigt	
Aktörer	Ledning – Närmsta chef - Kommunpolitiker	Socialstyrelsen
	Kollegor	RFSL
	Diskrimineringslagstiftning	Webbutbildning
		Socialarbetarna
Historiska element	Avskaffandet av homosexualitet som en sjukdom	=
	Avskaffandet av tvångssterilisering vid könsbekräftande vård	=
Icke mänskliga element	Könade dokument	
	Könade toaletter	
	Debatt kring könade ord som hen	
Symboliska element		Prideflaggan
		Socionom (en som ska vara människokännare)

Initial social världskartläggning 1.



Initial social världskartläggning 2.

