



**LUNDS**  
UNIVERSITET  
Socialhögskolan

**Att behandla alla lika fast alla är olika.**

**En studie om det sociala arbetet med barnfamiljer med  
annan språkbakgrund**

**Farah Shaker**

Kandidat

VT21

Handledare: Annika Capelán

# Abstract

Author(s): Farah Shaker

Title: To treat everybody equally though everybody they are all different.

A study on the social work with multilingual families.

Supervisor: Annika Capelán

Assessor:

## Abstract

The aim of this study was to investigate the social worker's role and vision in the work with children and families who have a different language background. Social workers with families with several languages have expanded in Sweden in recent years, and that's why I think it is an interesting subject to study. I study about what room for maneuver they have in the meeting with the families. The information was collected by conducting semi-structured interviews with social workers who work with children and families in a medium-sized Swedish city. The participants were chosen at random. I have used organizational theory, room for maneuver, and the therapeutic alliance used to analyze data. The result of this study showed that everyone is treated equally even if there is a language barrier. To be able to communicate with the families, an interpreter is used in the meeting. This study found, however, there may be some obstacles that could affect the communication. These obstacles can be a lack of interpreters or cultural clashes. To resist these obstacles, they try to create a dialogue and build a relationship with these families. It is to be able to create the safety that the client can experience and above the fear. This study found that it will be a challenge for the social worker to show sympathy and empathy, but that it can be built up by increasing the time for the meeting and having more meetings.

Keywords: Social worker, multi languages, organization theory, room for maneuver, the therapeutic alliance.

# Förord

Jag vill tacka min handledare Annika Capelán som hjälpt mig genom denna resa. Även vid tillfälle då jag haft motgångar i såväl arbetet som arbetsvilja har hon visat stort engagemang och intresse för mitt arbete. Detta är jag tacksam för.

# Innehållsförteckning

<b>Abstract</b> .....	<b>2</b>
<b>Förord</b> .....	<b>3</b>
<b>1. Inledning</b> .....	<b>6</b>
<b>1.1 Problemformulering</b> .....	<b>6</b>
1.2 Syfte .....	8
1.2.1 Frågeställningar .....	8
1.3 Avgränsning.....	8
1.4 Definition .....	9
1.4.1 Flerspråkighet.....	9
<b>2. Kunskapsläget</b> .....	<b>9</b>
2.1. Språkets betydelse i socialt arbete.....	9
2.2. Arbetsmetoder vid flerspråkiga möten .....	11
2.3. Mötet med barnfamiljer.....	15
<b>3. Teoretiska utgångspunkter</b> .....	<b>16</b>
3.1 Organisationskultur.....	16
3.2 Handlingsutrymme.....	18
3.4 Den terapeutiska alliansen.....	19
<b>4. Metod och Metodologiska överväganden</b> .....	<b>20</b>
4.1 Förförståelse.....	20
4.2 Metodval.....	20
4.2.1 Semi-strukturerade intervjuer .....	21
4.2.2 Urval.....	22
4.3 Analysförfarande.....	22
4.4 Studiens tillförlitlighet .....	23
4.5 Etiska överväganden.....	23
<b>5. Resultat och Analys</b> .....	<b>24</b>
5.1 Mötet med flerspråkiga barnfamiljer.....	25
5.1.1 Att underlätta mötet: tolken och kollegorna .....	27
5.2 Rollen som socialsekreterare .....	30
5.3 Handlingsutrymme när det gäller språkliga skillnader mellan socialarbetare och klienter .....	32
<b>6. Slutdiskussion</b> .....	<b>35</b>
6.1 Hur resonerar intervjupersonerna om sin roll i mötet med flerspråkiga barnfamiljer? .....	36
6.2 Vilka metoder och förhållningssätt beskriver intervjupersonerna när det gäller flerspråkiga barnfamiljer? .....	36
6.3 Hur resonerar intervjupersonerna om sitt handlingsutrymme när det gäller språkliga skillnader bland klienterna? .....	37
6.4 Vidare forskning.....	38
<b>7. Litteraturlista</b> .....	<b>39</b>

<b>8. Bilagor.....</b>	<b>41</b>
8.1 Bilaga 1 .....	41
8.2 Bilaga 2 .....	42

# 1. Inledning

## 1.1 Problemformulering

Det sociala arbetets praktik handlar till stor del om möten. Till exempel sker regelbundna möten inom arbetslaget och med kollegor, med representanter för andra organisationer eller myndigheter Siân Elizabeth Lucas (2014), och det är i mötet med klienter eller brukare som professionen utövas. Professioner är yrken som baserar sin verksamhet på vetenskaplig forskning, det innebär att de baserar sin inkomst och status på att de använder vetenskaplig kunskap (Brante 2009) och det sociala arbetet utförs inom människobehandlande organisationer som kräver färdigheter att förstå och hantera personers olika förutsättningar att leva i relationer och som samhällsmedborgare.

Syftet och sammanhanget för varje möte varierar men det sociala arbetet bygger till stor del på kommunikation. Denna kommunikation ska hantera olikheter och är bland annat verbal, dvs den sker genom språket. Den svenska socialtjänsten arbetar på svenska men detta innebär inte att det svenska språket är det enda som talas i det sociala arbetet. Sverige räknas som ett flerspråkigt samhälle där det talas upp emot 150 olika språk. Många i Sverige växer upp med flera modersmål och de allra flesta som bor i Sverige lär sig någon gång under sin livstid mer än ett språk (Skolverket 2018). Det finns personer som bor i Sverige och som socialtjänsten kommer i kontakt med som talar många språk i vardagen, och det finns fall där svenskan inte är det dominerande språket. Det finns även många socionomer som är flerspråkiga. I situationer när det svenska språket som en handläggare utövar sitt yrke på inte räcker till, måste mötet med klienterna ske till exempel med hjälp av tolk. Tolkens roll och ansvar inom det sociala arbetet och i mötet med enskilda klienter har delvis studerats. Lucas (2014) tar exempelvis upp betydelsen av tolk och användning av tolk i olika möten i socialt arbete. Hon tar upp att tolken är långt ifrån neutrala deltagare och att de har makten att påverka och forma och samordna andras samtal. Hon diskuterar även svårigheter med att få tag på tolk när det är med kort varsel eller utanför kontorstid. Hon skriver om ekonomiska begränsningar som gör att det inte alltid finns tillräckligt många tolkar som talar samma språk som klienter. Vidare kan det vara svårt att hitta tolkar till minoritetsspråk. Lucas (2014) beskriver då hur barn kan komma in i bilden och tolka för sina föräldrar eller andra vuxna, vilket kan orsaka stress för barnen.

Professionella inom socialt arbete bemöter barnfamiljer som har annan språkbakgrund än den som det som socialtjänsten talar i Sverige, dvs svenska. Språk kan relateras till två huvudfunktioner; för det första som ett system för uttryck av tankar och känslor, genom användning av talade ljud eller konventionella symboler och för det andra, med hänvisning till en språklig gemenskap, kännetecknad av en gemensam språklig variation (Lucas 2014). Luca (2014) tar upp att ett antal kommentatorer föreslår att språket går längre än ljud och ord. Språk anses vara en viktig del av identifiering och är en integrerad del av kulturen. Boroditskys (2017) resultat visar hur vårt tänkande kan formas av vårt modersmål. Boroditsky (2017) menar också att personer som talar olika språk skiljer sig åt i hur de beskriver händelser och, som en följd av det, till exempel hur väl de minns vem som gjort vad. Boroditsky (2017) studie har visat att språkliga skillnader kan påverka hur folk uppfattar en händelse och hur det i sin tur får konsekvenser för ögonvittnens hågkomster, hon menar alltså att språk inte bara påverkar hur vi minns utan även vår inlärningsprocess, alltså de språkliga strukturerna kan göra det lättare eller svårare för att lära in nya saker. Burck (2011) lyfter i sin studie även hur flerspråkiga personer uppfattar sig själv variera mellan de språk de pratar i olika situationer och att flerspråkiga individer använder sig av sina språk i olika situationer beroende på vad de vill uppnå i mötet.

Hall och Valdiviezo (2020) menar att för att kunna kommunicera och bygga en relation måste man tala ett gemensamt språk. Boroditsky (2017) i sin tur har visat att språk påverkar vårt tänkande och vårt minne.

Nilsson & Waldemarson (2017) menar att språk är en medfödd förmåga, men färdigheten i att använda den är inte medfödd. Kommunikation i olika situationer är något man lär sig och förbättras genom erfarenheter, man finslipar hanteringen, får vana samt trygghet för att komma på djupet för att uttrycka sig klart. Genom det kan man förhindra olika konflikter samt öka förståelsen för bakgrundskunskaper, upptäcka mer än det som ligger på ytan och se det som finns men inte syns eller är osagt (Nilsson & Waldemarson 2017:31). Lucas (2014) menar att språk och kommunikation är viktiga inslag i utbildning, teori, lagstiftning, politik och praktik inom socialt arbete. Dagligen är socialarbetare skyldiga att kommunicera med en mängd olika människor, från olika bakgrund. Detta kan omfatta andra yrkesverksamma och tjänsteanvändare, inklusive personer med begränsad kunskap i engelska.

Hur ser socialtjänstens handläggare på sina möjligheter och sitt handlingsutrymme när det gäller mötet med grupper, par eller familjer, som i vardagen talar ett eller flera andra språk än det svenska? Hur hanteras sådana möten? Vilka färdigheter och metoder behövs för att som

socialarbetare kunna kommunicera med personer som är flerspråkiga? I mötet med barnfamiljer, till exempel, vilken kunskap behövs och på vilka grunder fattas beslut när det finns språklig kunskap som inte sammanfaller med handläggarens? Vad händer med kommunikationen då - vad händer i mötet?

Med denna uppsats vill jag fördjupa mig i socialsekreterarnas roll och syn med arbetet med barnfamiljer som har annan språkbakgrund. Jag ville titta närmre på handläggares syn på sin kommunikation med barnfamiljer som är flerspråkiga. Vilka utmaningar, hinder och/eller vilka svårigheter de resonerar kring i arbetet men även hur resonerar de om möjligheter.

## 1.2 Syfte

Syftet med denna studie är att undersöka hur handläggare inom barn- och familjesektionen resonerar om sina arbetsmetoder och sitt handlingsutrymme i förhållande till familjer som är flerspråkiga, för att få en djupare förståelse för hur sociala olikheter kan hanteras inom socialtjänstkulturen.

### 1.2.1 Frågeställningar

1. Hur resonerar intervjupersonerna om sin roll i mötet med flerspråkiga barnfamiljer?
2. Vilka metoder och förhållningssätt beskriver intervjupersonerna när det gäller flerspråkiga barnfamiljer?
3. Hur resonerar intervjupersonerna om sitt handlingsutrymme när det gäller språkliga skillnader bland klienterna?

## 1.3 Avgränsning

Jag har gjort avgränsningar i att jag inte tar mig an kategorier och diskurser kring ras och etnicitet trots att dessa ofta är kopplade till språkanvändning. Burck (2011) skriver i en studie hur etnicitet, kultur, ratificerade identiteter kan påverka språkinlärning. Ett annat begrepp som brukar användas i sammanhanget är kultur, och detta begrepp tar jag mig an genom mitt teoretiska fokus på organisationskultur. Mitt fokus stannar därmed vid språk och synen på språk i handläggarens arbete med flerspråkiga familjer.



## 1.4 Definition

### 1.4.1 Flerspråkighet

Skolverkets 2018 definierar begreppet flerspråkighet antingen utifrån talarens färdighetsnivå i flera språk, utifrån hur ofta och i vilka sammanhang flera språk används eller om en person identifierar sig själv eller identifieras av andra som flerspråkig. Khosravi (2017) kopplar begreppet till barn som bor i Sverige och som har annat modersmål än svenska, och som behöver mer hjälp och stöd av förskolan för att utvecklas till att bli tvåspråkiga eller flerspråkiga. I denna uppsats används begreppet flerspråkighet för barnfamiljer som har annat modersmål än svenska samtidigt som de har svårt att behärska svenskan eftersom de är relativt nya i landet och studerar svenska.

## 2. Kunskapsläget

För att orientera mig om hur kunskapsläget ser ut gällande social handläggarnas arbetsmetoder samt handlingsutrymme i arbetet med flerspråkiga barnfamiljer har jag sökt på olika källor. Jag har sökt på bibliotekskatalogen LUB search, där jag har använt sökord såsom socialtjänsten, socialarbetaren, multi språk, tolk, kulturella skillnader. Jag har använt mig även av samma termer fast på engelska för att få mer forskning om just det ämnet jag skriver om. Jag har även tittat igenom andra kandidatuppsatser som har varit i samma linje som min där jag har tagit del av studier de har använt. I detta avsnitt kommer jag att presentera olika studier som kommer att lyfta upp arbetet inom socialt arbete med individer eller familjer som är flerspråkiga. Jag kommer att presentera de studier i olika teman samt knyta till det ämnet jag skriver om. De studier jag har tittat på går i linje med att bemöta individer som är flerspråkiga. Varje studie lyfter upp en eller flera aspekter som är relevant för min uppsats.

### 2.1. Språkets betydelse i socialt arbete

Hall och Valdiviezo (2020) lyfter språkets betydelse i socialt arbete. De inleder sin studie med argumentet att “social work is language work”, dvs att socialt arbete *är* arbete med språk, och menar vidare att samhället skapas av språk och att språk är en grundläggande resurs för att socialarbetaren ska kunna utföra sitt arbete. Språk är med andra ord ett enkelt kommunikationsmedel som används i socialt arbete. Det övergripande målet med av den

studien är att utforska hur samhället i socialt arbete bäst kan svara på utmaningar och möjligheter med språklig mångfald i en värld där flerspråkighet är det vanliga. Studien första del bygger på att undersöka och kritisera underliggande språkuppfattningar samt de resulterande attityderna till språkskillnad utifrån litteraturen om socialt arbete. Studiens andra del bygger på en automatisk etnografi av flerspråkiga socialt arbete för att belysa några av de underliggande begreppen och spänningarna när det gäller integration eller icke- integration av språkskillnad i det social yrkesgruppen.

Hall och Valdiviezo (2020) resultat visar att språk är platsen där socialt arbete äger rum; att kunna hantera språk och språkliga olikheter är det viktigaste sättet att bygga en effektiv arbetsallians med en klient. Språk förmedlar inte bara kritisk information utan spelar också en viktig roll då det gäller att vägleda och ge människor möjlighet till förändring. I och med att språk är social handling är det avgörande för socialarbetare att förstå hur socialt arbete fungerar i en värld som definieras och stöds av språk. Språkkompetens är därmed, enligt studien, en avgörande aspekt av socialarbetarnas utveckling i varje skede av sin utbildning.

En annan studie gjord av Charlotte Burck (2011) utforskar hur två- eller flerspråkiga personer konstruerar sina erfarenheter av att leva med att kunna fler språk. Författaren studerar den sociala innebörden av att tala mer än ett språk. Studien genomfördes genom halvstrukturerade forskningsintervjuer med 24 personer valda genom snöbollsmetoden. Burck (2011) utforskade hur dessa personer lärde sig att tala språken och kartlade var och hur de använde dem samt deras tro och uppfattningar om effekterna av att leva på flera språk. Deltagarna i studien är av olika etniciteter, kulturer, rasifierade identiteter och sammanhang för språkinläring. Hälften av deltagarna hade vuxit upp med flera språk och hälften hade i samband med flytt som ungdom eller vuxen fått lära sig nya språk. Alla hade familjehistorier om migration antingen egen eller i tidigare generationer. Burck (2011) studerade även könsskillnader och därför var halva gruppen kvinnor och andra hälften män. En del av deltagarna var också föräldrar. Syftet med studien var att undersöka hur individer med flera språk uppfattar sina relationer med omvärlden vilket är inte mitt syfte. Trots att dess syfte var ett annat ser jag den som användbar för en inblick i det aktuella kunskapsläget då den tar upp hur mötet mellan socialarbetare-klient kan förstås. Hur kan flerspråkighet påverka olika situationer och positioner (Burck 2011)? Resultaten visar att det finns skillnad i de språkliga sammanhangen. Burck (2011) menar att individerna ifrågasatta deras relation beroende på till vilket språk de pratar. Hur de olika språken används i olika sammanhang, där en person i vissa situationer pratar ett språk för att uttrycka en viss känsla medan hen inte kan göra det på det andra språket. Burck (2011) lade

fokus vid hur man som förälder använde sig av språken med sina barn och kom fram till att både kvinnor och män uppvisade större närhet med sina barn på sitt modersmål. Föräldraskap på ett andraspråk gjorde det möjligt för individer att använda det avstånd som språket ger på sätt som de upplevde som hjälpsamma. Endast kvinnor kunde använda denna metod för att återuppliva sitt första språk inom familjen och göra anspråk på språkliga och kulturella identiteter för sina barn. Burcks (2011) studie visar att en individs språk kodar olika maktförhållanden och att de upplever sig annorlunda när de översätter sig själva mellan sina språk.

Sammanfattningsvis speglar de två studierna presenterade ovan, vikten av språk i socialt arbete och hur flerspråkighet kan påverka det sociala arbetet med familjer och barn. Synen på flerspråkighetens betydelse i det sociala arbetet med barn- och familjer är det ämne jag fokuserar min uppsats på. Jag studera när det uppstår språkbarriär och därför anser jag att denna studien kan ge en syn på hur viktigt språk är inom socialt arbete. Hall och Valdiviezo (2020) använder en annan metod medan Bucks (2011) studie i princip bygger på samma intervjumetod som jag använder med skillnaden att hon vänt sig till individer som är två- eller flerspråkiga, och fokuserat på deras egna upplever och uppfattningar om sig själv vad gäller att tala flera språk. I min uppsats har istället jag vänt mig till handläggares syn på sitt eget arbete med barnfamiljer som är flerspråkiga för att lägga fokus på just det sociala arbetets möjligheter och utmaningar i dessa ärenden.

## 2.2. Arbetsmetoder vid flerspråkiga möten

I en kvalitativ studie gjord av Sreety Das (2020) i Storbritannien intervjuades fyra systemterapeuter för att samla in data för sin studie. Das (2020) väljer systemterapeuter som identifierar sig som tvåspråkiga eller flerspråkiga och har viss erfarenhet av att använda sina språk i sin psykoterapi med individer, par samt familjer. Författaren uppger att intervjupersonerna har blandad ras och etnisk bakgrund. Das (2020) använde sig av semistrukturerad intervjumetod. Syftet med studien var att utforska närmare fenomenet "språkbyte" som används på engelska language switching med det menar Das (2020) att hur individer använder och växlar mellan språken som de kan. Das (2020) var själv en flerspråkig familjeterapeut och använde sig av språkbyte. Hon är uppvuxen i en miljö där språkbyte var en naturlig process inom familjen. Därför ville hon studera hur professionella använder sig av språkbyte (växling mellan två eller flera språk).

Das (2020) använder sig av en metod för sin dataanalys som kallas för Interpretative Phenomenological Analysis (IPA). Med denna metod undersökte Das (2020) tolkningar av hur människor tillskriver mening till sina erfarenheter av att bearbeta två eller flera språk och växla mellan ett språk och ett annat som en flerspråkig familjeterapeut. Das (2020) redovisar i sitt resultat att språkbyte kan vara en medvetandeprocess och /eller en naturlig process. Das (2020) kommer fram till att språkkopplingen ansluter till en dold språklig intervention, hon lyfter makt dynamiken i användningen av första och andraspråk i en uppenbar maktmanual av en medlem mot en annan. Med det menar Das (2020) att den flerspråkiga terapeutens har en unik ståndpunkt när det gäller att skapa allianser mellan terapeut och familjemedlemmar genom andra språkanvändningar. Das (2020) resultat lyfter även upp viktiga frågor som till exempel att utforska språkets betydelse för klienter och deras relationer, sammanhanget för kolonialism och rasism och hjälpsamhet hos dominerande och underkastade språk i terapin kan terapeuten och familjerna överväga deras effekter.

I en kvalitativ studie skriven av Becher och Wielings (2015) i USA, intervjuades professionella tolkar och behandlare kring deras syn på arbetet inom sjukvården. Studiens syfte är att utforska hur makt och privilegier påverkar dynamiken i relationen mellan engelsktalande behandlare samt tolkar. Detta gör de genom kvalitativa intervjuer samt användningen av kritisk teori och ett etnografiskt ramverk. Det framgår av resultatet att behandlarna föredrar att ha en tolk på plats, som ingår i ens team. Detta är eftersom det gör det lättare att bygga upp ett förtroende och fungerande samarbete som i sin tur leder till en mer lyckad behandling (Becher & Wieling, 2015:453). Författarna trycker på att tolkarnas profession och roll bör bli mer erkända av sjukvården och implementeras i verksamheterna, då behovet av tolkar fortsätter att öka (2015:456) I resultatet av Becher och Wielings (2015) studie framgår det att tolkarna i behandling ofta hjälper till med mer än att bara översätta. Behandlare som deltog i studien uppgav att det är värdefullt när tolken bidrar med kulturell kompetens eller förståelse som kommer av att man delar samma kultur med patienten (Becher & Wieling, 2015:453). En intressant sammanställning som är kopplad till kategorin "Vem har makten?" visar det sig att de flesta behandlarna var överens om att de har auktoritet i mötet genom att de kan bestämma att avbryta mötet om de är missnöjda med tolken. I andra sidan menar behandlarna att tolken kan ha mer kraft och makt när de är medvetna om att jobbet inte kan blir gjort utan tolken. (Becher & Wieling, 2015:455). Tolken agerar då i vissa fall som en medlare för att undvika missförstånd mellan patienten och behandlaren i vårdsituationen, där personer som har olika kulturell bakgrund skall nå fram till varandra (Becher & Wieling, 2015:456).

En annan studie om språk i det sociala arbetet är gjord i England av Lucas (2014) och ägde rum på ett ungdomscenter. Studien handlar om möten med användning av tolk och detta undersöks med två fokuspunkter: barn- och familjebehandlarens användande av formella och informella språkförmedlare, och ungdomars erfarenhet av att tolka mellan vuxna (Lucas 2014).

Studien är baserad på semistrukturerade intervjuer med ungdomarna på det centret för att utforska deras erfarenheter av språktolkning för olika vuxna i flera sammanhang. Forskningen bygger på social konstruktionistisk teori för att beskriva och analysera deltagarnas erfarenhet av tolkning. Barn tolkar visade sig användas av socialarbetaren som informell tolkning resurs. Denna studie presenterar fyra utmaningar i socialt arbete

1. Tillhandahållande av adekvat tolkning för tjänsteanvändare med begränsad kunskap i engelska
2. Effektivt samarbete med tolkar
3. Arbeta med familjer där barn talar bättre engelska än sina föräldrar
4. Skydda barn från tolkningen upplevd skada.

Lucas (2014) beskriver att socialt arbete kan variera i olika familjeteam och menar att socialarbetaren kan arbeta kortsiktigt och ibland långsiktigt med barnfamiljer beroende på deras problematik och behov. Sociala arbetsuppgifter kan innefatta terapeutiskt arbete, olika former av stöd och vägledning och domstolsarbete. Socialarbetaren kan också vara ansvariga för vårdplanering, med ansvar för samordning av individer och grupper.

Lucas (2014) ger en kort beskrivning om hur barn placeras i socialt arbete och hur barndomen ser ut. Hon diskuterar några av de viktigaste utvecklingarna och lagstiftningen som ligger till grund för hur barn uppfattas som en social kategori. I denna avhandling tas två frågor upp kring barntolkningen, utövar barn sina eller sina föräldrars rätt att bli hörda genom tolkningen? Ska barn skyddas från att tolka.

Lucas (2014) kommer fram till att barntolkningen inte kan begränsas eller helt hanteras genom lagstiftning, policy eller vägledning ensam. Denna uppgift hänger lite på hur socialarbetaren vägleder sina beslut till ifall använda barn som tolk eller ej. Barn tolkning kan därför betraktas som en osynlig uppgift inom socialt arbete och svår att avgränsa eftersom den kan tas upp i socialt arbete. Hon menar att socialarbetarens har drivkraften att styra huruvida barn tolkar ska användas eller ej, men de hade inte alltid resurserna för att förhindra barn från att inte tolka.

De studierna använder sig av samma metod som jag har i min studie. Vi utgår från en kvalitativ studie där vi intervjuar yrkesverksamma inom socialt arbete i att arbeta med individer som har annan språkbakgrund. Det som de skiljer sig åt är syftet och vad vi vill uppnå med studien.

Sammanfattningsvis lyfter de här studierna hur det är att använda sig av olika språk i socialt arbete samt hur kommunikationen kan se ut med hjälp av olika metoder för att kommunicera. De lyfter användning av tolk för att kommunicera samtidigt vem det är som tolkar i de mötena.

Bechers och Wielings (2015) studie lyfter synen från både den yrkesverksamma men också tolken. De studerar maktaspekten i de möten där tolk används inom sjukvården. I min studie lyfter alla intervjupersonerna upp att en av de möjligheterna som finns för att kommunicera med barnfamiljer som har annan språkbakgrund är tolk. Det var en självklarhet att använda tolk i dem mötena. Därför blev det intressant för mig att kolla studier som lyfter och studerar de möten när tolk används samt hur tolken kan påverka mötet.

Det som skiljer sig är att jag studerar handläggares syn på arbetet med barnfamiljer som talar flera språk däremot studerar Das 2020 när terapeuten talar flera språk i terapi. Det som är intressant med Das studie att vi diskuterar om samma ämne att kunna flera språk och hur man använder sig av det. Das (2020) tar upp en studie för Burck (2004) som utforskade användningen av språkbyte, som menar att användningar av andraspråket i terapi gör att man kan skapa ett avstånd från mer traumatiska upplevelser som är ofta kodade på första språket. Das 2020 menar att när klienten inte använder sitt första språk i terapin leder det till att mycket av de traumatiska upplevelserna inte kommer fram och blir dolda. I min studie lyfter jag olika arbetsmetoder som kan användas för att kunna kommunicera med barnfamiljer som har annan språkbakgrund. Jag studerar vilka möjligheter och utmaningar det finns för de olika handläggarna.

Medan Lucas (2014) studie syftar till hur man använder sig av olika sätt för att kommunicera när det finns språkbrister, hon lyfter det med att när barn tolkar åt sina föräldrar, det är ett ämne som lyftes upp av respondenter jag intervjuade. De pratade om att ibland användes barnen för tolkning i snabba möten eller telefonkontakt eftersom det var lätt och smidigt. De var noga med att berätta att det används ej för längre möten eller när man ska meddela viktig information till familjerna.

## 2.3. Mötet med barnfamiljer

Ferguson (2016) gör en etnografisk studie där socialarbetarens arbete med barnfamiljer studerades. Syftet med studien är att studera närmare på vad faktiskt socialarbetare gör och på vilket sätt de gör det på. Studien syftade till att undersöka vad socialarbetare gör och hur de utför barns skydd, särskilt vid hembesök. Ser de barn ensamma? Om ja, var? Om inte, varför inte? Hur relaterar socialarbetare, barn och föräldrar till varandra? Vilka är socialarbetarnas levda erfarenheter av arbetet och vad möjliggör och begränsar praxis som håller barnen (Ferguson 2016). Studien är gjord i Storbritannien där Ferguson (2016) gjorde intervjuer med socialarbetaren på vägen från och till jobbet, från och till olika hembesök hos barnfamiljer. Han gjorde även observationer på arbetsplatsen och även vid hembesöken. Han studerade väl hur socialarbetaren arbetar med barnfamiljerna. Ferguson (2016) observerade hur socialarbetaren presenterade sig för varje barn och förklarade om sitt jobb. Hur viktigt är det för socialsekreteraren att lugna barnen och berätta att de inte var där för att ta dem, utan för att ta reda på mer information kring just klientens situation för att kunna erbjuda hjälp för dem. Ferguson (2016) lyfter upp vid flera tillfällen om de etiska aspekterna samt om personens integritet. Han menar att han som forskare samt socialarbetaren kommer för nära barnen och familjens privatliv. Han förklarar att han försöker var tydlig och svarar på klienternas frågor på ett lämpligt sätt.

Ferguson (2016) resultat utifrån den studien handlade mycket om hur en forskare som kommer deras nära arbetet kan påverka de och menar att några av socialarbetaren kände sig säkrare i hans närvaro på grund av att de behöver tänka två gånger innan de uttalar sig.

Ferguson (2018) gör en ny etnografisk studie där han använder sig av samma material som han använde för studien som jag nämner ovan (Ferguson 2016). Han studerar de ljudinspelade möten mellan socialarbetaren och barnfamiljerna samt observationerna som han utförde under det fysiska mötet mellan socialarbetaren och barnfamiljerna. Forskningen är baserad i två myndigheter i Storbritannien och involverade sociala arbetsgrupper som utförde kort och längre barnskyddsarbete. Ferguson (2018) refererar själv till sin studie (2016) då han använder sig av samma material och studerar närmare på socialarbetaren använder sig av reflektion i handling. Han menar att yrkesverksamma använder reflektion för att hantera den osäkerhet som genomsyrar deras arbete, forma deras tänkande och handlingar och lära av erfarenhet. Han använder sig mycket av litteratur som diskuterar reflektion i handling. Ferguson (2018) resultat

visar hur socialarbetaren reflekterar innanför deras möte men också efter mötet med barnfamiljerna. Med det menar han socialarbetaren gör förberedelser inför mötet och reflekterar över vad som de kan bidra med inför mötet, hur kan de reagera under olika situationer. Reflektionen efter mötet blir mer om hur mötet har gått och vad hade kunnat göras bättre.

De två studierna lyfter upp om arbetet mellan socialarbetaren och barnfamiljerna på ett generellt sätt. I min uppsats intervjuar jag socialarbetare som just arbetar med barnskyddsarbete, de arbetar i en grupp där de utreder barns behov av hjälp från socialtjänsten. I de två studierna observeras samt intervjuas ungefär samma typ av tjänsteman. I min uppsats fokuserar jag just på arbetet med barnfamiljer som är flerspråkiga vilket inte det inte är i de studierna. Ferguson använder sig också av en annan metod än vad jag använder i min uppsats. Studierna redovisar hur interaktionen mellan socialarbetare och barnfamiljer kan se ut vilket kan spegla min egen uppsats. Jag fokuserar på socialsekreteraren resonemang kring sin roll, metoder och förhållningssätt samt handlingsutrymme i arbetet med barnfamilj och det är vad Ferguson lyfter i sina båda studier (2016) samt (2018).

### 3. Teoretiska utgångspunkter

Teorier som används i den här studien är Engdahl och Larsson (2012) organisationskulturen, Svensson, Johnsson, Laanemets, (2008) handlingsutrymme samt Kåver (2011) den terapeutiska alliansen. De teorierna lyfter hur socialarbetare ser på sin roll inom socialt arbete, med hjälp av de teorierna kan jag belysa hur socialarbetare jag intervjuade ser på sin roll i arbetet med barnfamiljer som har annan bakgrund. Först gör jag en kort redogörelse av vad organisationskultur innebär som en helhet därefter går jag in specifikt på de underbegrepp som jag använder mig av i min uppsats, nämligen handlingsutrymme och den terapeutiska alliansen.

#### 3.1 Organisationskultur

Lindkvist, Bakka och Fivelsdal (2016:127) lyfter upp begreppet organisationskultur utifrån tre olika perspektiv rationalism, funktionalism samt symbolism. Rationalism ser kulturen som ett medel eller redskap för att nå givna mål. Kulturen definieras som en uppsättning av variabler som kan påverka effektivitet och måluppfyllelse. Funktionalism är förlängningen av rationalitet paradigmet med sitt nytänkande. Kulturen definieras utifrån de funktioner som bidrar till organisationens fortsatta existens och bidrar till organisationens överlevnad. Symbolism är mer



oklar på grund av att de intresserar sig för symboler som är språk, bilder och artefakter (Lindkvist, Bakka och Fivelsdal 2016:127). Med det menar Lindkvist, Bakka och Fivelsdal (2016:127) att handlingarna kan uppfattas symboliska och därför framföras, tolkas och ges betydelse och mening. På sätt kan man förstå organisationskulturen utifrån de symbolerna. Symbolism tolkar organisations vardagsliv. Kulturen framträder som det tolkningsmönster som binder samman organisation medlemmarna och skapar en gemensam ram för förståelse.

Engdahl och Larsson (2012) skriver att om att det är många som är överens om att samhörighets aspekten är viktigt för organisationen men inte tillräcklig för att förstå organisationen fullt ut. De menar att upplevelse av mening, ansvarstagande och respons på arbetet är också viktiga för att personer ska motiveras att arbeta, engagera sig i och efterleva organisationens krav (Bang 1994). Bang (1994) människan behöver göra egna erfarenheter för att skapa en helhet och det är vad organisationskulturens står för. Med organisationskulturen menas det att de normer, verklighetsuppfattningar och värderingar som utvecklas i en organisation när individerna samverkar med varandra och omvärlden.

Kulturen kan avsätta spår som i sin tur kan infogas i organisationens kulturella miljö. De kulturella komponenterna såsom språk, ceremonier, normer och värderingar hjälper till att skapa engagemang och motivation hos arbetstagarna (Engdahl och Larsson 2012). Bang (1994) skriver om de olika elementen som kännetecknar organisationskulturen, de är normer, värderingar, grundläggande antaganden och verklighetsuppfattningar. Det leder i sin tur att de lagras i organisationens mål och policy, arbetsuppgifter och befattningsbeskrivningar. På så sätt binder man samman personerna i ett gemensamt tänkande och värdemönster för att dra de åt samma håll (Engdahl och Larsson 2012). När man har gemensamt språk, tanke- och värdemönster i en organisation leder det till en väl fungerande kommunikation. Vilket i sin tur leder till en minskad risk för missförstånd och konflikter. En fungerande kultur kan styra medarbetarnas tanke, känslö- och handlingsmönster som leder till att ge medarbetarnas fasta situationsdefinitionen samt handlingsregler. En sådan organisationskulturen kan forma individens relationer så starkt att det försvårar för komma på nya idéer samt externa aktörer att bli accepterade och få tillträde till organisationen (i.b.i.d).

Den teorin används i denna uppsats för att belysa hur organisationen kan påverka socialarbetaren roll inom socialt arbete. Hur den kan forma deras roll och status. Den hjälper

att bygga upp en förståelse för hur en välfungerande kommunikation kan vara beroende av relationerna mellan individer men även organisationens ramverk.

## 3.2 Handlingsutrymme

Socialarbetarens roll innebär att kommunicera, bedöma, stärka människor, hjälpa människor, ge service, samarbeta, leda förändringsprocesser men också att leva och arbeta under stress (Svensson, Johnsson, Laanemets, 2008). Socialarbetarens roll innebär också att vara representant för en organisation. I denna organisations styrs man av organisationens ramar för socialarbetarens uppdrag. I det uppdraget som organisationen har formats socialarbetarens roll i mötet med medborgarens. Det är där dilemman uppstår när socialarbetarens möter medborgarna som människa till människa men samtidigt har sitt handlingsutrymme som begränsar en genom organisationens ramar i det socialarbetarens har i uppdraget. Handlingsutrymmet formas delvis av organisationens och delvis av socialarbetarnas kompetens. Det är organisationen uppdrag som avgör hur stort handlingsutrymme en socialsekreterare kan ha (Svensson Johnsson, Laanemets, 2008) Yrkesrollen formas utav gemensam kunskapsbas som är utbildning, kunskaper, normer och värderingar, i samband med organisatoriska och professionella förutsättningar (Fook 2002). Svensson Johnsson, Laanemets, 2008 menar att en yrkesroll är en social roll som har specifik position i en organisation, som styrs av olika befattningsbeskrivningar och formella regler som till exempel lagstiftningen. Det finns även andra aspekter som ingår i yrkesrollen som är hur individen tolkar sin roll i relation till sina egna förväntningar och samspel med andra i arbetsgruppen samt det samhälleliga förväntningar som finns på yrkesutövandet. Det blir en utgångspunkt för individen att tolka sin roll och använda sitt professionella handlingsutrymme.

Interaktion är människors inverkan med varandra. I allt socialt arbete finns också samspel mellan människor, man kan inte bedriva socialt arbete ensam. Socialt arbete sker i möten mellan människor, och både socialsekreterare och klient påverkas av att de möter varandra. Som socialsekreterare behöver man förstå det mänskliga samspelet som man befinner sig i mötet (Svensson Johnsson, Laanemets, 2008:57). Att känna tillit är positivt laddat, man kan känna tillit i nära relationer men lika väl i hela stora samhället också. Tillit har tillsammans med begreppet social kapital blivit centrala begrepp. I socialt kapital ingår det känslan av att lita på människor i sin omgivning, att få känna att jag får stöd om jag hjälper andra. Social kapital är

en tillgång som skapas i samspel med andra, det handlar om de resurser som människor skapar både på strukturell och individuell nivå (Svensson Johnsson, Laanemets, 2008:63)

I interaktion finns även begreppet empati som skapas genom att den ene svarar på något hos den andra. Att förstå den andra och reagera utifrån det (Svensson Johnsson, Laanemets, 2008:64). Clark (1997) pratar om hur självklar sympati är i våra liv. Hon menar att empati är en del av det sociala band som håller samhället samman, eller en del av det sociala kapitalet.

Empati innebär inlevelseförmåga som ligger nära begreppet sympati. Att känna empati är en förmåga att man sätta sig in i hur andra känner och förstå hur andra känner. Att visa empati innebär att man tillgodoser personen behov eller man tycker om personen. Man kan ha en väl utvecklad empatisk förmåga och ändå agera utifrån organisationen riktlinjer i första hand (Svensson Johnsson, Laanemets, 2008:68).

Med hjälp av begreppet handlingsutrymme kan jag problematisera och bygga upp en förståelse för hur socialsekreterare ser på sin roll samt vad själva handlingsutrymmet innebär i de situationer de beskriver. Begreppet kan hjälpa mig att belysa socialarbetarens roll och syn på arbetet med barnfamiljer som har annan språkbakgrund.

### 3.4 Den terapeutiska alliansen

Alliansen är som ett paraplybegrepp där man hittar olika aspekter av det interpersonella samspelet vilket tillsammans definierar alliansen. Alliansen är en känslomässig terapirelation, trygghet och tillit samt en klar uttalad överenskommelse om mål och metoder för att nå målen (Kåver 2011:35). Forskaren Edward Brodin var bland de första forskarna som definierat begreppet allians tydligt, där han menar att det är viktigt att man gillar den man samarbetar med och försöker skapa en positiv känsla för klienter. För att skapa den positiva känslan krävs det att man har hög grad av närvaro samt vidgat perspektiv från terapeutens sida. (Johansson, 2006:24; Kåver, 2011:35)

Två viktiga aspekter som faller under begreppet allians är trygghet och tillit. För att skapa den tilliten och tryggheten som klienten ska uppleva så är det viktigt att som terapeut vara tydlig och informerar om formella ramar och åtagande, innebörden av tystnadsplikten samt olika rutiner och riktlinjer. Terapeuten behöver även vara tydlig med att ta emot klientens

smärtsamma berättelser utan att dras med i känslsvängningar eller smittas av hopplöshet. Terapeuten behöver hantera klientens ångestpåslag men också skapa hopp och erbjuda sin kompetens med sin närvaro samt visa empati och vänlighet. Terapeutens ansvar blir att hjälpa klienten med att sätta rimliga mål för klienten och motivera klienten på vägen för att nå de målen (Kåver, 2011:36).

Kåver (2011) tar upp vikten av kommunikation som en del i alliansen där hon beskriver det som en "kommunikations dans". Hon menar att terapeuten är dansläraren och klienten är experten. Där terapeuten försöker hitta vägar för att hjälpa klienten ut ur sitt lidande och klienten är experten eftersom den vet sitt eget liv bäst och vet sina önskningar och drömmar. Via det sättet påverkar terapeuten klienten genom sitt sätt att kommunicera.

Denna teorin är ett komplement i studien som är relevant utifrån min frågeställning om hur socialarbetaren syn på interaktionen med barnfamiljer som har annan språkbakgrund och hur deras möte kan se ut. Med hjälp av denna teori kan jag belysa mer djupgående hur de ser på sin roll i bemötandet med dessa barnfamiljer.

## 4. Metod och Metodologiska överväganden

### 4.1 Förförståelse

En av anledningarna till att jag tyckte detta uppsatsämne var intressant var just för att jag är själv flerspråkig. Jag har alltid tänkt på vilka utmaningar det finns när det gäller att arbeta med barnfamilj som inte kan tala svenska. Hur professionella arbetet kan se ut när det finns språkbarriär. Min syn på ämnet är att det finns svårigheter och hinder för just dessa barnfamiljer. Jag har försökt att vara neutral när jag utförde intervjuerna utan att säga om min åsikt eller egna erfarenheter. Min förförståelse påverkade min syn på ämnet på så vis att jag utgick från att det finns svårigheter att arbeta med barnfamiljer som har annan språkbakgrund. Detta blir tydligt exempelvis på mina frågeställningar.

### 4.2 Metodval

Jag valde att använda mig av kvalitativ forskningsansats i denna studie då jag var intresserad av att få djupare förståelse av de professionellas åsikter och tankar kring socialarbetarens roll

och syn på arbetet med barnfamiljer som har annan språkbakgrund. Jag tyckte att en kvalitativ metod passade bättre än kvantitativ då man som forskare i en sådan studie eftersträvar just närhet för att på riktigt kunna ta del av deras perspektiv och synsätt (Bryman 2018:488). Jag är medveten om att en kvalitativ metod genererar resultat som i regel inte kan generaliseras över hela befolkningen (Bryman, 2011:369). Utifrån mitt syfte i denna studien är jag intresserad över att studera ett fenomen i en viss kontext och för en viss grupp, inte för populationen i stort. I samlingen av min empiri har jag valt att göra intervjuer med socialsekreterare på barn- och familj sektion på socialtjänsten.

#### 4.2.1 Semi-strukturerade intervjuer

För att undersöka socialsekreterarens roll och syn på arbetet med barnfamiljer som har annan språkbakgrund använde jag mig av kvalitativ intervju som metod. Den insamlingsmetod jag valde att använda mig av var semistrukturerade intervjuer, detta för att kunna ge intervjupersonerna utrymme att resonera och formulera sina svar utan större styrning (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2015:53). I en semistrukturerad intervju används en intervjuguide med teman och respondenterna får då frihet att svara på eget vis. Med valet att göra semistrukturerade intervjuer skapas flexibilitet då det inte krävs att intervjuguiden genomförs i kronologisk ordning, samt att det finns en möjlighet att utveckla svar från respondenten med följdfrågor (Bryman, 2018:565). I min intervjuguide utgick jag från flera teman till exempel mötet med klienter och yrkesrollen, arbetsplatsen samt organisationen. Jag inledde intervjun med några bakgrundsfrågor för att få en helhetsbild. Bryman 2018:569 skriver om sonderingsfrågor vilket jag hade möjlighet att använda mig av beroende på vad intervjupersonerna svarade på frågan då kunde jag följa upp det. Bryman (2016:420) menar att spela in intervjun och därefter transkribera den är det viktiga tillvägagångssätt för att få en detaljerad analys samt fånga intervjupersonens svar på egna ordalag. Jag valde att spela in alla intervjuer för att sedan kunna transkribera dem och använda dem i analysen. Nackdelen med den metoden var att detta var något nytt för mig och jag saknade erfarenhet av att genomföra intervjuer, vilket blev tydligt när jag transkriberade intervjuerna. Dels blev min osäkerhet som intervjuare tydligare när jag lyssnade på samtalet, något som jag inte tyckte mig märka av under intervjutillfället. Dels gjorde det intervjupersonen något obekvämt med situationen vilket kan ha lett till att jag fick sparsammare svar. Det kunde jag även märka när jag lyssnade på intervjuerna att jag missat följdfrågor som kunnat vara av vikt för mig. Fastän jag till viss del kände att jag saknade fyllighet i mindre delar av empirin ansåg jag ändå ha tillräckligt med

material för att kunna genomföra en bra analys och därför valde jag inte i efterhand höra av mig till intervjupersonerna för att ställa kompletterande frågor eller dylikt.

## 4.2.2 Urval

Socialtjänsten är ett stort område och jag har valt att fokusera på socialsekreterare som jobbar inom socialtjänsten och som möter barnfamiljer som talar annat språk. I min undersökning har jag tagit kontakt med socialtjänsten i bestämd ort i södra Sverige och intervjuat dem angående deras syn på kommunikationen mellan dem själva och barnfamiljer med annat språk samt deras syn på samarbetet med andra berörda myndigheter. En urvalsmetod som använd i kvalitativa intervjuer är målstyrt urval där forskare gör sitt urval utifrån en önskan om att intervjua personer som är relevanta utifrån forskningsfrågorna (Bryman 2016). Det utgick jag ifrån då jag är medveten vilken grupp kan vara relevant för att svara på mina frågor. Jag använde även snöbollmetoden genom att jag tog kontakt med 3 chefer i socialtjänsten som arbetade inom barn och familj, därefter har de cheferna vidarebefordrat mejlet till sina sektioner med ca 30 socialsekreterare (Bryman 2016). Ett kriterium var att intervjupersonerna skulle jobba inom socialtjänsten med barnfamiljer som tillhör annan kultur. Jag skrev ett informationsbrev där det ingick mitt uppsatssyfte och frågeställningar samt information om etiska villkor som frivillighet, så att intervjupersonen skulle få inblick å vad intervjun skulle bygga på. På så sätt kunde jag säkerställa att jag inte själv valde vilka personer jag skulle intervjua. Jag fick svar från 7 stycken socialsekreterare som var intresserade. Mina intervjuer ägde rum i våren 2020 när covid19 började sprida sig i Sverige. Jag kunde endast göra fyra intervjuer pga covid19 situationen.

## 4.3 Analysförfarande

Under intervjuerna spelade samtalen in med hjälp av min mobiltelefon, som komplement till detta har jag även antecknat stödord och andra tankar jag fick under intervjutillfället. Jag utförde en tematisk analys av intervjumaterialet. Tematisk analys är ett sätt att skapa index av centrala teman och subteman som sedan ställs i en matris för att därefter kodalas (Bryman & Nilsson 2016:528). Kodningen utgår på att man plockar ut innehållet av den information man har, det sker via att man tänker på olika frågeställningen så som till exempel vad handlar den informationen om? Vilket tema är denna information exempel på? osv. Det sker i olika steg (Bryman & Nilsson 2016:523). Jag har transkriberat alla intervjuer för att underlätta den

tematiska analysen. Jag använde mig av det Bryman och Nilsson (2016:523) diskuterade om att börja med kodningen så tidigt så möjligt. Jag började direkt efter att jag har transkriberat intervjuerna. Jag läste igenom materialet flertal gånger dels för att förstå materialet och dels för att skapa olika övergripande teman. Ett exempel på dessa teman kan vara att markerade de begrepp som upprepades av alla intervjupersonerna och hade de ett tema. Jag såg även till att de teman jag kodade skulle ha en koppling till mina teorier skulle kunna vara användbara i utförande av analysen.

## 4.4 Studiens tillförlitlighet

Validitet och reliabilitet är två begrepp som används främst i kvantitativ studie för att forskaren ska få en bild på kvaliteten av undersökningen samt kunna göra mätningar i sin undersökning. Inom kvalitativ studie är mätning inte huvudsaken därför ändras innebörden av dessa begrepp inom kvalitativ undersökning. Därför använder man sig av begreppen tillförlitlighet och äkthet inom kvalitativa undersökningar. Tillförlitlighet består av fyra delar kriteriet som är trovärdighet, överförbarhet samt pålitlighet. Trovärdighet handlar om att den beskrivning som görs av verkligheten kan anses vara trovärdig vilket innebär att en förhållit sig till de regler som finns kring utförandet av studien. Överförbarhet i kvalitativ forskning innebär att försöka uppnå en så rik empiri som möjligt, att informantens kontext och situation är så pass väl beskriven att läsaren kan göra en egen bedömning i vad studien skulle kunna överföras till för sammanhang. Pålitlighet menas det att man skriver utförligt tillvägagångssättet för att låta andra granska och bedöma uppsatsen. I denna undersökningen har jag försökt att följa dem kriterierna genom att skriva en utförlig metod delen och hur jag har gått tillväga i min uppsats. Jag har även låtit en kollega till mig att granska min text under undersökningen gång för att få tips på att kunna förbättra och utveckla mig i min undersökning. För att öka trovärdighet och har jag spelat in mina intervjuer för att sedan transkriberas och användas i analysprocessen. Trovärdigheten ökar beroende på hur väl man kopplar empirin med teorierna i uppsatsen (Bryman 2018:467).

## 4.5 Etiska överväganden

När man intervjuar människor om känsliga frågor, som detta ändå är då jag ber deras medverkande om information som skulle kunna sätta deras arbetsgivare i dålig dager, var det oerhört viktigt för mig att förhålla mig till de etiska kraven som finns på forskare. Bryan

(2016:131) listar fyra olika principer som är viktiga, och nedan tar jag upp hur jag har förhållit mig till de forskningsetiska kraven.

Informationskravet är första principen som innebär att man är som forskare ska informera de av forskningen berörda om den aktuella forskningsuppdragets syfte. Jag har använt mig av informationsbrev där jag informera om syftet med studien och vilka moment som ingår i min undersökning. Jag har informerar om att det är frivilligt och att de kan hoppa av när de vill. Informationsbrevet skickades till intervjupersonerna innan jag utförde intervjuerna så att intervjupersonerna fick informationen och kunde bestämma om de vill delta eller ej. Jag har även informerat varje intervjuperson inför varje intervjutillfälle. Jag har lagt informationsbrevet som en bilaga i uppsatsen. Samtyckeskravet är den andra principen som innebär att inhämta samtycke från intervjupersonerna. Där har jag även varit tydlig på informationsbrevet och informerade jag om anonymitet och frivillighet. Intervjupersonerna skall känna sig trygga med att besvara mina frågor. Den informationen upprepas igen på intervjun och att de kan avbryta sin medverkan när de vill.

Konfidentialkravet innebär att jag måste hantera personuppgifter och allmänt integritetskänslig information på ett sådant sätt att ingen utomstående får tillgång till dem, och på så sätt kan identifiera de medverkande. Jag har varit tydlig att inte röja intervjupersonernas identitet och den informationen finns även med i informationsbrevet. Jag har informerat dem om när jag har skriver min uppsats så kommer personuppgifter, organisation och kommun inte framgår. Studien är helt anonymiserad för att inte riskera att röja intervjupersonernas identitet.

Nyttjandekravet betyder att information insamlad under studien inte ska användas till något annat än till just studien. Jag kommer endast att använda intervjumaterialet till syftet med min uppsats därefter kommer allt att raderas och förstöra all inspelning när min uppsats blir godkänd (Bryan 2016:132).

## 5. Resultat och Analys

I detta avsnitt diskuterar jag om resultatet som är kopplat till uppsatsens syfte och frågeställningar. Jag kommer att använda mig av olika teman och underteman vilka jag arbetat fram under min kodning och för att få fram ett upplägg som stämmer med studiens syfte. I varje



del kommer jag använda mig av citat ur min empiri vilka följs av resonemang och kopplingar till de teoretiska utgångspunkter som har använts i uppsatsen.

Jag har intervjuat fyra socialsekreterare som arbetar på barn och familjeenheten i en kommun i södra Sverige. Intervjupersonerna är i åldersspannet 40 år till 55 år gamla och har socionomexamen samt har mer än 5 års erfarenhet inom socialt arbete. De arbetar i enhet mottaget. I den enheten arbetar man främst med första mötet där man gör bedömning om man ska inleda en utredning eller ej.

Jag kommer att kalla de till intervjuperson 1, intervjuperson 2 osv men också förkorta de till IP1, IP2 osv under analysens gång.

## 5.1 Mötet med flerspråkiga barnfamiljer

När intervjupersonerna resonerar om mötet med flerspråkiga barnfamiljer talar flera om att alla behandlas lika oavsett vad de har för problematik.

Intervjuperson 2

”Alla behandlas lika även om de talar annat språk, vi har samma resurser för alla”

Här blir huvuduppgiften att behandla alla lika även om det finns problematik. Svensson, Johnsson, Laanemets, (2008) skriver om vikten av att möta medborgarna som människor till människor även om man styrs av organisation. Författarna belyser även hur socialsekreteraren själv kan utforma sitt handlingsutrymme. Med det menar de att de själva gör ett samarbete att bemöta alla familjer lika även om de inte talar det svenska språket. För att bemöta alla lika innebär det att man ser sin roll som densamma inför vilken familj som helst. Det är samma resurser som erbjuds för alla, bland annat tolk (vilket jag återkommer till nedan). Det som skiljer sig i dem mötet att man har tolk vilket innebär att man behöver göra vissa anpassningar utifrån att det finns tolk. Men för att uppnå denna ”likabehandling” av alla, vilket är ett ledord i det sociala arbetet, krävs det anpassningar när det gäller just bemötandet av personer som kanske inte förstår allt man säger? Och hur ser intervjupersonerna på sin roll och ansvar när det gäller denna anpassning?

Intervjuperson 3

Vi har inga särskilda rutiner kring just arbetet med just den här gruppen utan vi kan bli oroliga över ifall det tappas information på grund av språket.

Boroditsky (2017) lyfter i sin studie om hur språket kan påverka informationen som ges eller fås där kanske en del tappas eller glöms bort under vägen på grund av språkbrister. Socialsekreteraren ser hur viktig deras roll är med att ha en fungerande kommunikation mellan dem och barnfamiljerna. Det de menar att de har ansvaret i att få den här kommunikationen att fungera. Det är just vad Svensson, Johnsson, Laanemets (2008) menar att hur de socialsekreterare tolkar sin roll som individer och känner ett ansvar. Socialsekreterarna ansvar blir att förmedla rätt information men också få rätt information. I nästa avsnitt om vilka metoder det finns för att underlätta mötet där jag lyfter upp att det är socialsekreterarens ansvar att ordna en tolk. Anledningen till att jag nämner det här är för att belysa att för att få fungerande kommunikation med barnfamilj som talar annat språk än svenska ligger i socialsekreterarens ansvarsområde också.

Samtidigt som arbetet går ut på "likabehandling" talar flera av intervjupersonerna om att varje familj är unik. Alla behandlas lika men man gör Anpassningar av bemötandet utifrån familjens situation. Ett exempel ser vi i följande citat:

Intervjuperson 1

Alla är olika, vi anpassar oss efter varje familj utifrån deras situation, var de kommer ifrån och kanske deras utbildningsnivå.

En annan intervjuperson uttrycker det lite annorlunda:

Intervjuperson 2

Det finns gemensamma drag men också olikheter. Alla är olika, jag gillar inte att vi generalisera dem och bildar en bild av familjen utifrån den gruppen eller kanske rättare sagt kulturen som dem tillhör.

Båda citaten visar hur interaktion är viktig i socialt arbete och är en del av kommunikationen och samtidigt hur interaktionen kan utforma socialsekreterarens roll. Svensson Johnsson, Laanemets (2008) diskuterar begreppen tillit, sympati och empati. De menar att socialarbetare och klient påverkas i mötet med varandra och hur de samspelar med varandra har stor betydelse för hur processen blir. Särskilt tillit betonar de som betydelsefullt i mötet med klienten. Genom att socialarbetaren möter familjerna och visar dem respekt utifrån den situation de befinner sig

i, följer hen det som även Kåver (2011) tar upp, nämligen vikten med trygghet och tillit. Hon menar att det är viktigt att klienten känner sig respekterad precis som hen är, med sin historia och sina erfarenheter. IP1 menar att hen i sitt arbete anpassar sig efter varje familj genom att visa dem respekt för att skapa den tilliten. Det gör även IP2 men hen uttrycker sig lite annorlunda. Det jag vill komma fram till är att socialsekreterarnas roll går ut på att försöka skapa en nyanserad bild av varje familj och att visa förståelse. Genom att göra det kan de bygga upp en trygg relation med familjen. I varje organisation styrs man av organisationens riktlinjer vilka bland annat går ut på att behandla alla lika utan att särskilja men varje socialsekreterare har sitt eget handlingsutrymme som gör att varje familj bemöts på olika sätt ändå (Bang 1994). Det framkommer att oavsett vilket behov familjen har, tyder litteraturen samt vad intervjupersonerna berättade på att alla är olika men de professionella gör anpassningar efter varje barnfamilj utifrån deras behov.

### 5.1.1 Att underlätta mötet: tolken och kollegorna

De metoder som lyfts av intervjupersonerna handlar om att överbrygga språkskillnader för att underlätta eller förbättra kommunikationen med familjerna, för att kunna nå rätt beslut och fortsätta kontakten (utreda, erbjuda insatser etc). Ett exempel på en resurs som alla intervjupersoner använder sig av är tolk. Tolkens närvaro problematiseras av intervjupersonerna på olika sätt. Två intervjupersoner uttrycker sig om det men på olika sätt.

#### Intervjuperson 1

Det finns ju språkbarriär men vi försöker att lösa det att använda oss av tolk. Ibland när vi inte kan få tag på tolk använder vi kollegor som har olika språkbakgrunder.

#### Intervjuperson 4

Vi använder tolk och försöker att välja bra tolkar. Att boka tolk ligger i vårt ansvarsområde. Det är viktigt att ha en kvalitets tolk.

Engdahl och Larsson (2012) skriver om välfungerande kommunikation och att den fungerar när man har gemensamt språk. Hall och Valdiviezo (2020) skriver i sin studie hur viktigt språk är i det sociala arbetet och hur den bygger kommunikationen. I min studie skriver jag om när man inte har gemensamt och vill kommunicera med varandra genom att använda olika metoder för att lösa språkbarriären. En av metoderna är att ha tolk för att kunna kommunicera med

varandra. Som jag tidigare nämnde att det är viktigt att skapa trygghet och tillit i det sociala mötet när man möter klienter i svåra situationer. Becher & Wieling (2015) skriver i sin studie om tolkens roll i mötet och menar att det är ett redskap som används för att lättare bygga upp ett förtroende och fungerande samarbete som i sin tur leder till en mer lyckad behandling. Det är i princip vad som kom upp i alla intervjuer jag utförde, att använda sig av tolk för att kunna kommunicera med varandra. Där påminns vi igen om vikten att skapa trygghet och tillit de möten som jag redan diskuterat tidigare i analysen. Sen kan det se olika ut i varje möte beroende på vilken tolk det är och hur den tolkar.

#### Intervjuperson 1

Tolkar kan vara olika och det kan påverka mötet både negativt och positivt. Ibland är de apatiska och ibland visar de sympati.

Det är vad just vad Becher och Wielings (2015) skriver om att tolkarna i behandling ofta hjälper till med mer än att bara översätta. Behandlare som deltog i studien uppgav att det är värdefullt när tolken bidrar med kulturell kompetens eller förståelse som kommer av att man delar samma kultur med patienten. Det respondenterna ville lyfta upp är att ibland behövs det att tolken inte bara översätter orden utan känslorna också för att kunna skapa en god relation med barnfamiljerna. Där faller vi tillbaka till vi tidigare har nämnt om att skapa en god allians för att kunna nå målen man sätter tillsammans med barnfamiljerna.

Ett annat exempel på resurs som tas till när det finns behov av att förbättra kommunikationen är kollegor. Där vill jag diskutera vikten av att arbeta i grupp för att kunna hjälpa familjen på bästa möjliga sätt. Det pratar Bang (1994) om inom organisationskulturen, hur en grupp samarbetar med varandra för att möta omvärlden. Det är ett tydligt exempel på hur samarbetet kan se ut när man möter en familj med annan språkbakgrund. Att försöka inom arbetsgruppen i akuta fall lösa hindret för att kunna komma vidare.

Ett annat hinder som intervjupersonerna lyfter är när tolken inte översätter det man säger, antingen att man tappar del av informationen eller lägger till information man inte har sagt. Där uppstår oron att klienter kan få fel information och på så sätt försvårar samarbetet mellan klient och socialsekreterare.

#### Intervjuperson 4

... svårigheter som kan uppstå är om tolken är inte bra.

En följdfråga som jag ställde efter svaret var vad hen menar med inte är “inte bra” och svaret blev:

Intervjuperson 4

Vi förstår inte vad tolken säger men vi kan få en känsla utifrån vad vi får tillbaka för svar av våra frågor men också hur lång tid tolken behöver för att översätta en mening, till exempel om vi säger en kort mening men tolken tar ganska lång tid på att översätta den meningen.

Hall och Valdiviezo (2020) diskuterar i sin studie om att språk är det sätt en socialarbetare bygger en effektiv arbetsallians med en klient. I detta fall brister det på grund av att tolken inte kan göra sitt arbete som i sin tur försvårar arbetsalliansen. Becher & Wieling (2015) nämner även det att när man har en bra tolk så leder det till att lättare bygga upp ett förtroende och bättre samarbete med klienter. Som vi nämnde tidigare att socialt arbete sker i möten mellan människor och att socialt arbete inte går att utföra ensam (Svensson Johnsson, Laanemets, 2008:57). I det sociala arbetet försöker man bygga upp en relation med tillit men att det kan påverkas när man har “fel tolk” att det kan påverka sociala arbetet och relationen mellan socialsekreteraren och klienten.

Det finns även andra sätt att ta vara på för att göra en rätt bedömning är att ta hjälp av arbetsgruppen.

Intervjuperson 1

Vi har alltid diskussioner inom arbetsgruppen samt med chefer. Vi kan fatta egna beslut men vi tar hjälp av varandras erfarenheter och försöker utnyttja varandras kompetenser. Vi fattar aldrig ett beslut utan att vi hör kollegors åsikter om det. Det gör vi för att säkerställa att vi tänker likadant.

Det påminner oss vad som kännetecknar organisationskulturen att ha ett gemensamt tankemönster för att dra alla åt samma håll (Engdahl och Larsson 2012). De försöker ju följa organisationens krav och tar hjälp av varandra. Inom organisationskulturen behöver man skaffa sig erfarenheter för att förstå organisationskulturen mer (Bang 1994). Citat ovan klargör hur socialsekreteraren använder av varandras erfarenheter för att kunna göra en bedömning som kan efterlikna organisationens krav. Som jag tidigare nämnt kan det finnas kollegor som talar samma språk som barnfamiljerna inom arbetsgruppen vilket kan vara till fördel med att de

hjälper med tolkning. De kan ha andra erfarenheter som kan utnyttjas eftersom de själva är flerspråkiga.

## 5.2 Rollen som socialsekreterare

Flera av intervjupersonerna talar om att ha samtal och skapa dialog med klienterna. Ett exempel ser vi följande citat

Intervjuperson 4

När vi träffar familjerna försöker vi skapa en dialog och lyssna på dem, vi försöker att ha samtal och försöka att tillsammans komma fram till olika lösningar för att alla ska känna sig nöjda.

Med det men IP4 att i de situationer där det uppstår problem eller hinder försöker de att ha samtal och skapa en dialog för att komma vidare i samarbetet. För att skapa den dialogen krävs det att skapa en relation och som jag redan nämnde ovan om att informera om sin roll och sin organisation för att klienten ska få en förståelse till det arbete man gör. För att bygga upp relationen krävs det att skapa trygghet och tillit (Kåver 2011). IP4 menar att de först får skapa en bild av barnfamiljer i första mötet och försöker skapa en bild familjen, de lyssnar mycket i början. I början är det mycket möten där socialsekreteraren samlar information om familjens situation, deras roll är att utreda, ställa många frågor. IP4 menar att utifrån de frågor vi ställer kan vi lättare skapa en bild och sedan kunna skapa tryggheten som behövs och tilliten.

Svensson Johnsson, Laanemets, (2008) definierar rollen som socialsekreterare där man kommunicerar, bedömer, stärker, hjälper människor i olika situationer men också ge service samt leda förändringsprocesser. Samtidigt innebär det att vara representant för en organisation där man styrs av olika lagar och riktlinjer (ibid). Socialsekreteraren roll blir att ta reda på ifall man behöver öppna en utredning på grund av att barnet far illa eller ej. De gör första bedömningen utifrån en eller flera inkomna anmälningar om att barn kan fara illa. Deras roll i dessa möten blir att ta reda om den anmälan som inkommit stämmer eller ej. Det innebär att en del barnfamiljer kan vara oroliga över det och vissa är rädda av oss.

Intervjuperson 2

Klienter kommer hit och är rädda av oss, de tror att vi kommer ta deras barn från dem. Tyvärr det är vad media förmedlar... de skriver alltid om när barn blir omhändertagna eller vi missköter vårt arbete. De skriver aldrig om det bra vi gör.

Svensson Johnsson, Laanemets (2008:101) diskuterar två sidor av socialsekreteraren den elaka och den goda socialsekreteraren. Det är vad media förmedlar och om den elaka socialsekreteraren som omhändertar barn. Bilden av den goda socialsekreteraren är mer av en "hjälpare". Det finns två olika begrepp yrkesrollen och yrkesidentiteten, yrkesrollen är den som är styrd av organisationen däremot är yrkesidentiteten den bilden som socialsekreteraren bär med sig av sig själv som en yrkesperson. Den bilden börjar man forma ganska tidigt redan när man är socionomstudent (Svensson Johnsson, Laanemets 2008). Det handlar även om att ge rätt och tydlig information om organisationen som jag redan nämnt tidigare (Kåver 2011). Det är för att kunna skapa den tryggheten som klienten kan uppleva och ta bort rädslan. Det är en av konflikterna som kan uppstå som kan försvåra den dialogen man försöker skapa på grund av den rädslan. För att bemöta det hindret försöker de informera om vad deras uppgift är och att de ska finnas där för att hjälpa dem.

#### Intervjuperson 1

...där lägger vi mycket tid på att ge information vad socialtjänsten är och vad är våra uppgifter, vad lagen säger samt våra riktlinjer.

En följdfråga som ställdes om vad händer ifall de vägrar ge ut för mycket information. Till svar fick jag

Det är sällan någon som vägrar kontakten eftersom vi blir bara misstänksamma om att det är något allvarligt som kanske händer i den familjen. Det vanliga är att de sköter sig och kommer hit för att visa öppet att de är bra föräldrar och har inget att gömma.

Flera av intervjupersonerna uttryckte det med att skapa en dialog och ge rätt information om just deras arbete för att kunna samarbeta. Ferguson (2016) nämner i sin studie om hur socialsekreteraren informerar om sin roll i de besök/möten hen gör med barnfamiljer för att lugna ner de. Just det som jag har nämnt tidigare om att skapa en tillit till klienten samtidigt som att minska rädslan genom att förklara mer om det jobb man gör. Det är vad IP2 samt IP1 försökte att förklara i intervjun, mycket av deras arbete är byggd på att få information men

också ge rätt information och skapa en dialog till barnfamiljerna för att kunna samarbeta med varandra. Däremot menar socialsekreteraren att barnfamiljerna visar mycket oro i de möten, socialsekreteraren visar förståelse för det men de uttrycker att detta kan försvåra deras bedömning eftersom det blir svårare för dem att urskilja om det finns saker som familjerna försöker att gömma. De menar ändå att deras huvuduppgift att bygga upp en relation som är trygg och tillit. För att genom det kan de lättare få ut all information för en säkrare bedömningen.

På min fråga om det uppstår konflikter i mötet med barnfamiljer som har annan språkbakgrund uttryckte ingen av intervjupersonerna att det kunde relatera till att konflikter kan vara på grund av språkbarriär.

#### Intervjuperson 2

Familjer som inte talar svenska eller ganska nykomna till landet har så lite kunskap om vårt arbete, i de första mötena är de ganska oroliga och visar ett stort motstånd och vill inte att vi går in i deras privatliv.

Jag kan relatera tillbaka till vikten av att ge tydlig information om sitt arbete (Ferguson 2016). Socialsekreterarens roll i det mötet blir att ge tydlig information samtidigt visa förståelse till att familjen kan sakna information om deras arbete. Samtidigt försöker de att bygga upp en relation för att kunna komma vidare i bedömningen till att fatta ett beslut om man behöver öppna en utredning eller ej. Detta reflekterar det som Kåver (2011) tar upp i teorin om den terapeutiska alliansen, nämligen om vikten av att bygga upp relation med klienterna.

### 5.3 Handlingsutrymme när det gäller språkliga skillnader mellan socialarbetare och klienter

Intervjupersonerna var tydliga med att beskriva att det sker mycket förberedelse kring den familj de träffar. De menar att de försöker samla så mycket information så möjligt för att kunna få en bild av vad det är för familj samtidigt som de är försiktiga med att inte vara fördömande eller fördomsfulla. De var införstådda att alla är olika.

#### Intervjuperson 2



Att ha mycket kunskap om deras bakgrund, vara påläst om den kultur de kommer ifrån för att skapa en bild av familjen man ska träffa... samtidigt inte vara fördömande eller fördomsfull utan det hela handlar om att skaffa sig information.

Det är ett annat sätt som socialsekreteraren nämner för att kunna kommunicera på ett bättre sätt med familjer. Nilsson och Waldemarson (2017) lyfter att ha kunskap om den andra för att förstå deras handlingar samt kunna få samspelet att flyta. Johansson (2006) lyfter upp vikten om att ska en positiv känsla i mötet med klienter via att vara närvarande och ha ett vidgat perspektiv. Samtidigt att vara tydlig i den information man lämnar till klienter som socialsekreterare samt kunna bygga upp tillit och trygghet som klienten kan uppleva.

Intervjupersonerna berättar om det handlingsutrymme de har och hur de kan utforma detta själva och att de styrs av lag samt riktlinjer som socialtjänsten sätter. I arbetet med barnfamiljerna lyfts barnuppfostran upp och hur det kan tolkas olika beroende på kulturella sammanhang. Till exempel är barnaga förbjudet i Sverige men det finns fortfarande länder där det är tillåtet. En del barnfamiljer har vuxit upp i dessa länder och levt i en kultur där barnaga är en självklar och inte ifrågasatt del av barnuppfostran. Detta kom upp i intervjuerna i samband med ett resonemang om hur det kan uppstå konflikter i mötet på grund av olika syn på barnaga.

### Intervjuperson 3

Anmälningar om barnaga är bland de vanligaste bland barnfamiljer som kommer från ett annat land och de är nya i landet, vilket leder till att det uppstår en del konflikter om hur vi ser på det och hur dem ser på det.

Detta ämne om kulturella skillnader är inget jag i sig har fokuserat på, däremot belyser citatet hur socialarbetaren resonerar kring hur andra sätt att förstå den svenska lagstiftningen kan utgöra en del av de språkliga skillnaderna som präglar såväl mötet, rollen och handlingsutrymmet.

### Intervjuperson 3

Istället för att hamna i en konflikt är vi tydliga om vad lagen säger om barnaga att det är förbjudet men samtidigt bistår vi med att lära de nya metoder om barnuppfostran istället för det som är olagligt.

Den här citaten visar hur socialsekreteraren representerar en organisation där man håller sig tillbaka till lagar, riktlinjer samt organisationens mål och policy (Engdahl och Larsson 2012).

IP4 menar att de är tydliga med den informationen och lutar sig mot lagen vilket även Johansson (2006) lyfter upp. Det är socialsekreterarens ansvar att hjälpa klienten med att sätta rimliga mål och motivera klienten för att nå målen dit (Johansson 2006). På de sättet hjälper socialsekreteraren att lära barnfamiljer nya metoder i barnuppfostran och hur man kan göra istället för att sätta dit barnfamiljerna. Hall och Valdiviezo (2020) menar att språk förmedlar inte bara kritisk information utan spelar också en viktig roll då det gäller att vägleda och ge människor möjlighet till förändring. På sätt och vis vägleder socialsekreteraren barnfamiljerna i att förstå vad lagen om barnaga säger men samtidigt lär ut nya sätt att uppfostra barn på som är mer acceptabelt i det svenska samhället. Det faller tillbaka till det jag tidigare har nämnt om att skapa tillit samt trygghet genom att ge tydlig information, ge stöd till klienter (Kåver 2016). Det är ett exempel på hur de kan lösa olika konflikter som uppstår i arbetet med barnfamiljer som har annan språkbakgrund.

Lucas (2014) intervjuade barn som har tolkat och hur de upplevde det. Flera av intervjupersoner kunde komma i kontakt ensamkommande barn fast när deras familj har kommit till Sverige.

### Intervjuperson 3

Jag har erfarenheter i arbetet med ensamkommande barn. I de familjerna tar barnet stort ansvar för de kan svenska bättre än sina föräldrar vilket är så naturligt eftersom de har kommit till Sverige innan föräldrar och känner till landet och staden bättre...[tyst] barn ska inte tolka.

Det som kännetecknar organisationskulturen är att ha ett gemensamt språk, tanke- och värdemönster i en organisation som i sin tur leder till en väl fungerande kommunikation som ökar möjligheterna för en minskad risk för missförstånd och konflikter (Engdahl och Larsson 2012). Det jag menar här är att man vill få en välfungerande samt snabb kommunikation med familjen därför använder man sig av det som är lättillgängligt och snabbt. Intervjuperson 3 var tydlig med att hen använder sig av barn i vissa akuta fall men påpekar att det är fel. Hen förklarar sig genom att skylla på bristning i organisationen som kan tillåta det. Lucas (2014) resultat visar att det är socialsekreteraren som själv kan styra användning av barn som tolkar eller ej. Hon menar att det är svårt för organisationen att hantera det ensamt genom lagstiftning, policy eller vägledning. Barn tolkning kan därför betraktas som en osynlig uppgift inom socialt arbete och svår att avgränsa eftersom den kan tas upp i socialt arbete. Hon menar att socialarbetarens har

drivkraften att styra huruvida barn tolkar ska användas eller ej, men de hade inte alltid resurserna för att förhindra barn från att inte tolka.

Ett annat hinder som påverka handlingsutrymmet och interaktionen till barnfamiljerna är hur man visar sympati och empati.

### Intervjuperson 2

I de flesta möten när det finns språkbarriär används tolk. När tolk används kan det vara ibland svårt att tolka känslor vilket kan innebära att vi förlorar den här biten med känslorna. Det blir en utmaning för oss att visa empati och sympati där vi kanske behöver jobba lite extra på det.

I teorin om handlingsutrymme tar jag upp begreppen sympati och empati och deras innebörd för handlingsutrymmet utifrån Svensson, Johnsson, Laanemets (2008). Här belyser IP2 vilket hinder de möter när det gäller språkliga skillnader. En viktig del av att bygga upp en relation med trygghet och tillit kan riskera att tappas. De är införstådda i att de behöver arbeta med den biten en extra gång för att få till den eftersom de anser att den är en viktig del. Sympatin och empatin behövs i sådana relationer när man pratar om känsliga ämnen som till exempel föräldraförmågan. IP2 menar att de behöver sätta sig i hur andra känner samt förstå deras känslor men med tolk blir det en utmaning för dem. Det görs genom att utöka tiden för mötet och ha fler möten om det skulle behövas till exempel vanligt möte kan ta en timme att utföra men när de har kännedom om att det finns språkbarriär och det finns tolk så utökas det till en och en halv timme istället.

## 6. Slutdiskussion

Syftet med denna studie är att undersöka hur fyra handläggare inom barn- och familjesektionen resonerar om sina arbetsmetoder och sitt handlingsutrymme i förhållande till familjer som är flerspråkiga, för att få en djupare förståelse för hur sociala olikheter kan hanteras inom socialtjänstkulturen. De socialsekreterarens berättelser har, tillsammans med de studier jag fann i min kunskapsläget och min valda litteratur, fullgjort det syftet och besvarat mina frågeställningar.

## 6.1 Hur resonerar intervjupersonerna om sin roll i mötet med flerspråkiga barnfamiljer?

Det material jag fick utav intervjuerna visar hur stort ansvar de socialsekreterarna har och hur måna dem är om att behandla alla lika även om det finns språkbrister. De använder sig av sina erfarenheter samt lära sig att hantera olika situationer när det finns språkbarriär. De är medvetna om att de styrs av organisationen, lagstiftningen samt riktlinjerna men samtidigt har kännedom om att de behöver göra egna erfarenheter för att skapa en helhet och det är vad organisationskulturens består av (Bang 1994). Intervjupersonerna vill behandla alla lika och utmärker inga skillnader och bemöter varje individ unikt det är just vad Svensson, Johnsson, Laanemets, (2008) diskuterar. För att bemöta alla lika innebär det att man ser sin roll som densamma inför vilken familj som helst. Det är samma resurser som erbjud för alla, bland annat tolk. De försöker bygga en relation och skapa en dialog för att kunna samarbeta med varandra. De försöker att skapa en dialog och ge rätt information om just deras arbete för att kunna samarbeta. De vill inte skrämna klienterna utan de arbetar mot att ge möjlighet till klienterna att känna tillit och trygghet (Kåver 2011). De har en roll där det sker mycket förberedelser inför varje möte speciellt när de inte har mycket information om familjens bakgrund. De lyfter även om den negativa synen på de, på grund av media eller olika rykte som kan spridas bland olika individer. De är medvetna om att vissa barnfamiljer kan ha en negativ syn på de och visar ett stort motstånd i samarbetet men det hanterar de genom att ge rätt information om deras arbete och vilken hjälp de kan erbjuda. Deras roll blir att kunna skapa den tryggheten som klienten kan uppleva och ta bort rädslan. Det ligger även i deras ansvarsområde att få kommunikationen att fungera när det finns språkbarriär.

Slutsatsen som dras från denna fråga är att socialsekreteraren anser sig ha en viktig roll i alla möten, de är huvudpersonen mellan organisationens mål och policy samt barnfamiljerna. De försöker bygga upp en allians med barnfamiljer samtidigt som de följer lagar, riktlinjer som har formats av organisationen.

## 6.2 Vilka metoder och förhållningssätt beskriver intervjupersonerna när det gäller flerspråkiga barnfamiljer?

De metoder som används för att kunna kommunicera med barnfamiljer som är flerspråkiga och inte behärskar det svenska språket är tolk först och främst. I akuta fallet är kollegor som talar

samma språk eller barnen ifall de kan svenska bättre än sina föräldrar. Det är i princip var intervjupersonerna berättade om på intervjuerna. Vissa metoder känner de sig säkra med medan andra var de lite tveksamma med. Med det menar jag att många av det var tveksamma att använda barnen i tolkningen eftersom det inte anses vara hälsosamt för barnen att sätta de i sådana situationer. Forskningen som Lucas (2014) diskuterar om just att skydda barn från tolkningen. Jag är inte överraskad om svaren och har förväntat mig att få dessa svar. Däremot förhållningssätten till dem visar vilka hinder det kan finnas som till exempel att en del av informationen tappas. Det som kännetecknar organisationskulturen är hur arbetstagarna samverkar med varandra om omvärlden och det är vad just det sker i arbetsgrupperna när man som en grupp försöker lösa hinder som uppstår under kommunikationen på grund av språk. Ta hjälp från kollegor som talar samma språk anses vara meriterat speciellt i akuta fall där man behöver förmedla eller ta emot information till/från barnfamiljer.

Slutsatsen jag drar från denna fråga är att det vanligaste och säkraste metoden som används för att kommunicera med barnfamiljer som talar annat språk än svenska är tolk. Det finns en del fördelar med att ha tolk av olika slag men också nackdelar som kan påverka deras arbete som leder till att konflikter kan uppstå.

### 6.3 Hur resonerar intervjupersonerna om sitt handlingsutrymme när det gäller språkliga skillnader bland klienterna?

I den här frågan dyker det upp mycket om förberedelserna inför mötena med att skapa en bild om kulturen familjen tillhör samtidigt vara försiktiga att inte vara fördömande. De försöker att veta är bara på grund av att få så mycket information så möjligt för att kunna eventuellt svara på frågor som dyker upp under mötets gång. Ferguson (2018) diskuterar om reflektion i handling och menar att det finns mycket arbetet före- samt efter mötet. Det är just vad de socialsekreterarna gör att de reflekterar över inför mötet. Nilsson och Waldemarson (2017) nämner även om att när man har kunskap om den andra samt förstå deras handling kan leda till att samspelet flyter på. Samtidigt var intervjupersonerna tydliga med att de är till för att hjälpa och lära de nya metoderna inom föräldraskapet ifall det finns brister. Det är vad Hall och Valdiviezo (2020) att vägleda människor och ge stöd till dem. Det uppstår ofta kulturkrockar där vanligaste är om barnaga eftersom det är olagligt i Sverige, där blir deras uppgift att luta sig mot vad lagen säger men samtidigt vara behjälpliga med att lära nya metoder. De är inte där för

att döma familjerna eller straffa de utan vara den som hjälper till för att inte gå mot vad lagen säger. Svensson, Johnsson, Laanemets (2008) skriver om sympati och empati där intervjupersonerna beskrev vikten av dessa möten för att kunna bygga upp en relation. Det kan göras på olika sätt men ett av sätten är att utöka tiden för mötet.

Min slutsats i den här frågan är att organisationen bistår men en del av vilka metoder som kan tillämpas för att få kommunikationen att fungera med barnfamiljer men samtidigt kan de själva bestämma att forma sitt handlingsutrymme. De kan känna en lättnad av att luta sig mot lagen i vissa frågor samtidigt som de är viktiga personer i barnfamiljens liv eftersom det är de som kan hjälpa familjen i den situation de befinner sig i. Det är även mycket reflektioner både före och efter mötet med barnfamiljer som tillhör annan kultur, det samlas mycket info om familjens bakgrund för att bilda en bild av barnfamiljer utan att vara fördomsfull men också inte kränka barnfamiljerna.

## 6.4 Vidare forskning

Syftet med uppsatsen har inte varit att presentera några universella sanningar eller lösningar utan berättelser begränsade till det utvalda socialsekreterarna och deras roll, syn och förståelse om arbetet med barnfamiljer som är flerspråkiga. Däremot har det i uppsatsen varit ofrånkomligt att själv försöka tänka på egna lösningar på diverse problem jag stött på under intervjuerna jag genomfört.

Det vore intressant att se forskning om när socialsekreteraren är själv flerspråkig och hur det kan hanteras inom organisationen? Eller hur de socialsekreterare som är flerspråkiga ser sig själv? Hur de använder sina språk i sitt arbete? Det är frågor som har väckt intresse hos mig.

## 7. Litteraturlista

- Ahrne, Göran & Svensson, Peter (2011). *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm. Liber
- Bang, Henning (1998 [1994]). *Organisationskulturen*. Lund. Studentlitteratur.
- Becher, Emily & Elizabeth Wieling (2015). The intersections of culture and power in clinician and interpreter relationships: A qualitative study. *Cultural Diversity and Ethnic Minority Psychology, Vol 21(3): 450-457*
- Brante, T. (2009). *Vad är en profession? Teoretiska ansatser och definitioner*. I L. Maria (Red.), Vetenskap för profession (s.15-34). Högskolan i Borås.
- Bryman, Alan (2016). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö. Liber AB.
- Burck, Charlotte (2011). *Living in several languages: Language, gender and identities*. US: Sage Publications.
- Clark, Canadice (1987). *Misery and company: Sympathy in everyday life*. Chicago: University of Chicago Press.
- Das, Sreety (2020). Multilingual matrix: exploring the process of language switching by family therapists working with multilingual families. *Journal of Family Therapy, Feb2020; 42(1): 39-53. 15p*
- Engdahl, Oskar & Larsson, Bengt (2011). *Sociologiska perspektiv - grundläggande begrepp och teorier*. Lund. Studentlitteratur AB.
- Ferguson, Harry (2016) *Researching Social Work Practice Close Up: Using Ethnographic and Mobile Methods to Understand Encounters between Social Workers, Children and Families*. Nottingham, UK, NG7, 2RD. Centre for Social Work, University of Nottingham, University Park.
- Ferguson, Harry (2018) *How social workers reflect in action and when and why they don't: the possibilities and limits to reflective practice in social work*. Birmingham, UK. Department of Social Work and Social Care, University of Birmingham.
- Fook, Jan (2002) *Social work. Critical theory and practice*. London, Thousand Oaks, New Delhi: Sage Publication.

Hall, Jonathan & Valdiviezo, Sonia (2020). The Social Worker as Language Worker in a Multilingual World: Educating for Language Competence. *Journal of Social Work Education*, 56(1), 17-29.

Johansson, Håkan (2006). *Therapeutic Alliance in General Psychiatric Care*. Doktorsavhandling. Lunds universitet: Psykologiska institutionen. Lund. Sweden.

Khousravi, Mahroo (2017) *Flerspråkighet: alla barn, alla språk, alla dagar!* Stockholm. Natur och kultur.

Kåver, Anna (2011). *Allians – den terapeutiska relationen i KBT*. Stockholm. Natur och kultur.

Borrditsky, Lera (2017) *Hur språket formar våra tankar. De ord vi använder påverkar vår uppfattning om världen*. Hämtad 2021-04-20 blob :<https://artikelsok-ip-btj-se.ludwig.lub.lu.se/fa6a4356-6d6e-4a18-80eb-3073f21c5fa0>

Lindkvist, Lars. Bakka, Jørgen & Fivelsdal, Egil (2016) *Organisationsteori – struktur, kultur, processer*. Stockholm. Liber AB.

Lucas, Siân Elizabeth (2014). *Social work in a multilingual world: Interpreter-mediated encounters* (Doctoral dissertation, University of Salford).

Skolverket (2018) hämtad 2020-04-29 <https://www.skolverket.se/skolutveckling/forskning-och-utvarderingar/artiklar-om-forskning/forskning-om-flersprakighet#h-Vadarflersprakighet>

Svenson, Kerstin, Johansson, Eva & Laanemets, Leili (2016) *Handlingsutrymme – utmaningar i socialt arbete*. Stockholm. Natur och kultur.



# 8. Bilagor

## 8.1 Bilaga 1

### Informationsbrev

Hej!

Mitt namn är Farah Shaker och jag är socionomstuderande på Lunds universitet. Jag läser just nu den kurs som innebär att jag ska skriva min kandidatuppsats. Jag kommer att skriva om socialtjänstens möte med barnfamiljer med annan kulturell och språklig bakgrund. Jag fokuserar på socialsekreterarens roll och på vad hon eller han ser för möjligheter men också utmaningar i arbetet med barnfamiljer med annan bakgrund. Min studie kommer att vara kvalitativ och jag kommer att använda mig av semistrukturerade intervjuer.

Jag kontaktar dig nu för att höra om ni har möjlighet att delta i min undersökning.

Intervjuerna kommer ta ca 40 minuter och handla om din syn på och dina erfarenhet av ämnet.

Jag vill även passa på att informera om att du som väljer att delta i intervjun kan hoppa av eller avbryta utan några konsekvenser. Ingen av de som kommer att delta kommer att kunna identifieras i uppsatsen, dvs jag kommer att vara noga med konfidentialiteten. Jag kommer att vilja spela in intervjun för att kunna analysera materialet sakligt och tillförlitligt, och hoppas att du som ställer upp samtycker till detta.

Jag hoppas att du har möjlighet att delta i min undersökning. Din erfarenhet och insikt är av högsta värde för att jag ska kunna fördjupa mig i detta högaktuella ämne. Jag hoppas kunna utföra mina intervjuer under vecka 10, och ser fram emot att du hör av dig så att vi kan boka in en tid.

Med vänliga hälsningar

Kandidat på Socialhögskolan  
Farah Shaker  
[farahshaker90@gmail.com](mailto:farahshaker90@gmail.com)  
0767031430

Handledare på Socialhögskolan  
Annika Capelán  
[annika.capelan\\_kohler@soch.lu.se](mailto:annika.capelan_kohler@soch.lu.se)

## 8.2 Bilaga 2

### Intervjuguide

#### BAKGRUND

1. Berätta lite kort om din bakgrund och hur länge du har arbetat som barn - och familje-handläggare?
2. Vad har du för arbetsuppgifter?

#### MÖTET MED KLIENTERNA

1. Hur ser kontakten med barnfamiljer oftast ut?
2. Vilka olika språkgrupper kommer du i kontakt med i ditt arbete?
3. Upplever du att du möter klientgrupper där det förekommer konflikter? Kan du beskriva ett sådan möte och hur det kan se ut?
  - a. A: om Ja! på vilket sätt märker du det?
  - b. B: om ja! Hur ser vägen ut till ett beslut? Kan det påverka beslutet?
- 4.
5. Beskriv en konkret situation där du tycker att bemötande blev svårare på grund av kulturella skillnader.
6. Vilka missförstånd kan uppstå och hur löses dessa?
7. Vad beror missförstånden på, enligt din syn?
8. Hade de kunnat undvikas? Vad hade underlättat?
9. Kan det uppstå konflikter med klienterna på grund av deras bakgrund?
  - a. (med det menar jag ifall de går mot den insatsen som ni erbjuder på grund av att de inte man kan få göra i deras kultur)
10. Vad har du lärt dig av de situationer som du har stött på?
11. Kan det uppstå några konflikter och hur ser du på det isåfall?

#### YRKESROLLEN/ARBETSPLATSEN/ORGANISATIONEN

1. Vilken hjälp och stöd får du som handläggare från din arbetsgrupp/arbetsledare?
2. Har ni hjälpmedel/resurser som kan stödja er i bemötande med barnfamiljer med annan bakgrund?
  - a. A: om Ja! vilka finns?
  - b. B: och hur gynnar de er och insatsen/stöden som familjen får av er.
3. Skulle du säga att kulturella och språkliga skillnader ibland påverkar dina beslut gällande ärenden? Kan du ge exempel och utveckla (varför/varför inte?)

#### ÖVRIGT

16. Finns det något du vill tillägga?  
Frågor? Tankar?