



GÖTEBORGS UNIVERSITET
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

Att föda barn och vänta på nästa utbetalning är vårt främsta mål

Somaliers uppfattning, förståelse och upplevelse av den svenska socialtjänsten

Socionomprogrammet VT 2008
C- uppsats

Författare:
Armi Akujarvi
Faduma Awil
Ingrid Gunnarsson

Handledare:
Kristian Danebäck

Abstrakt

Titel: Föda barn och vänta på nästa utbetalning är vårt främsta mål

Författare : Faduma Awil, Ingrid Gunnarsson, Armi Akujärvi.

Nyckelord: socialtjänst, uppfattningar, upplevelser grupper, kultur

Syftet med den här uppsatsen är att ge en bild av hur somaliska individer uppfattar socialtjänstens arbetsuppgifter, befogenheter och hur socialtjänstens bemötande upplevs samt vad detta får för konsekvenser för dessa individer. I teori delen har vi tittat på symbolisk interaktionism och stämplingsteori och där har vi haft fokus på begreppen kultur, makt och grupp. Vår empiriska undersökning består av sex kvalitativa intervjuer. Undersökningen har fokus på olika frågeområden som återspeglar sex kvinnors upplevelser, uppfattningar och förståelse av den svenska socialtjänsten. Vi har analyserat resultatet utifrån tidigare forskning, symbolisk interaktionism och stämplingsteori. Undersökningen visar att våra respondenter till stor del har dåliga erfarenheter och upplevelser av den svenska socialtjänsten, där de ses/stämplas som en grupp och inte ses som enskilda individer. Det traditionella sociala arbetet och dess metoder visar sig alltmer bristfällig för att erbjuda åtgärder och insatser som passar för de olika invandrargrupperna. Socialtjänsten i områden som är invandratäta tvingats att ha ett realistiskt och öppet förhållningssätt till problemen som finns i de olika områdena. Invandrare utgör den gruppen som växer snabbast hos socialtjänsten, olika sociala problem har tvingat dem till en långvarig kontakt med socialtjänsten. Dessa grupper av människor kommer från länder där den offentliga sektorn och socialtjänsten knappt finns i deras vardag eller inte alls. Här i Sverige kommer de i kontakt med en omfattande och utbyggd offentlig sektor som är mycket byråkratisk och svårbegriplig. Tidigare forskning visar att det speciella förhållandet och den kultur en individ vuxit upp i har en betydelse för hur vi då förstår, ser omvärlden och oss själva.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. INLEDNING OCH BAKGRUND	1
1.1 Syfte	3
1.2 Frågeställningar	3
2. TIDIGARE FORSKNING	4
2.1 Litteratursökning	4
2.2 Nationell forskning	4
2.3 Internationell forskning	5
3. TEORETISK REFERENSRAM	8
3.1 Symbolisk interaktionism	8
3.2 Stämplingsteorin	11
4. METOD	13
4.1 Val av metod	13
4.2 Den kvalitativa intervjun	13
4.3 Urval och avgränsningar	14
4.4 Tillvägagångssätt	14
4.5 Analys	15
4.6 Förförståelse	16
4.7 Abduktiv ansats	16
4.8 Etiska reflektioner	17
4.9 Reliabilitet, validitet och generaliserbarhet	17
5. RESULTATREDOVISNING OCH ANALYS	19
5.1 Dit man vänder sig när man har problem	19
5.2 Socialtjänstens stora makt	20
5.3 De tror inte jag talar sanning så varför ska jag ha förtroende för dom?	22
5.4 Landsmännen är vår enda informationskanal och viss upplevd erfarenhet	25
5.5 Vår främsta uppgift är att föda barn och vänta på nästa utbetalning	26
5.7 Förtvivlan eller hopp?	27
6. SLUTDISKUSSION	30
7. VIDARE FORSKNING	33
8. REFLEKTIONER	34
9. REFERENSLISTA	36
LITTERATUR	36
ELEKTRONISKA KÄLLOR	37
BILAGOR 8	
Intervjuguide Bilaga 1	38
Informationsbrev Bilaga 2	39

1. INLEDNING

En artikelserie i Göteborgsposten hösten 2007 lyfte ur den specifika gruppen somalier och beskrev att denna grupp uppfattades av socialtjänsten som en stor problemgrupp. Artikeln låter de svenska tjänstemännens, inom socialtjänsten, synpunkter om den somaliska gruppen i Göteborg komma upp.

Enligt artikeln uppfattar socialtjänsten att flertalet somaliska familjer medvetet bidragsfuskar och att somaliska familjer skiljer sig i rent ekonomiskt syfte. Socialtjänsten anser genom artikeln att somalier är en svårarbetad och problematisk grupp att arbeta med.

Framförallt har denna artikel kommit att väcka vår nyfikenhet om somaliers situation i förhållande till socialtjänsten i Sverige. De svenska tjänstemännen har genom artikeln fått ge uttryck över en viss del av deras arbetssituation och samtidigt förklarat att den somalier upplevs och uppfattas som en stor problemgrupp att arbeta med. Som motpol till detta påstående syftar denna undersökning till att ta reda på hur somaliska individer själva uppfattar, förstår och upplever den svenska socialtjänsten. Hur ser man på socialtjänstens arbetsuppgifter? Vilken förståelse har man av socialtjänsten och hur upplever de bemötandet de får av tjänstemännen anställda i socialtjänsten?

Tidigare forskning visar att det speciella förhållande och den kultur en individ växer upp i har en betydelse för hur vi förstår och ser omvärlden samt oss själva. Vi växer upp i specifika kulturella sammanhang vilket påverkar vår förståelse av verkligheten. När en människa kommer till ett nytt land kommer han alltså att möta människor med delvis annan repertoar av färdigheter, livssyn och annan förståelse av omvärlden (Allwood, 2000).

Oftast spelar religionen en större roll i många invandrades liv än vad den gör för de flesta infödda svenskar. Även om man inte ser sig som troende är oftast religiösa eller traditionella värderingar viktiga i livet. Dessa värderingar skiljer sig ofta ganska starkt ifrån det allmänna tänkandet i Sverige (Allwood, Franzén, 2000).

Det torde finnas många olika orsaker till varför socialtjänsten har pekat ut just somalier som svårarbetade. Exempelvis som tidigare forskning beskriver har både religion och kultur betydelse för hur vi uppfattar varandra som individer samt förstår oss själva och vår omvärld, vilket givetvis kan leda till kommunikations och bemötande problem.

Denna undersökning tänker dock enbart fokusera på hur just denna utpekade grupp själva uppfattar, förstår och upplever den svenska socialtjänsten. Ett sätt att se på detta är att använda sig av symbolisk interaktionism (Svedberg, 2007). Detta perspektiv belyser människans beteende utifrån sociala handlingar. Istället för att utgå ifrån individens eget medvetande så ska beteenden ses utifrån företeelsers vardagliga sammanhang, där man betonar både inre och yttre processer. Människor interagerar enligt symbolisk interaktionism med hjälp av symboler. Dessa symboler står för något speciellt och har formats genom språk och samspel i vissa specifika grupper under oftast lång tid (Payne, 2002).

Utifrån vår empiri har vi också valt att använda oss av stämplingsteorin för att göra vår analys. Enligt stämplingsteorin är det givna koder och regler som reglerar vårt beteende och vårt handlande (Becker, 2006). Dessa koder och regler bildas i samhällen och även i alla möjliga sociala grupper. När sådana här regler sätts upp för hur en individ ska bete sig, kommer det leda till att de individer som ej fullföljer reglerna ses som avvikande. Det finns

både formella och informella regler och koder, dock har alla det gemensamma att de är föränderliga över tid (Becker, 2006). Vi har valt att använda oss av detta perspektiv då vi utifrån vår empiri ganska snabbt kunde konstatera att våra respondenter i många fall upplever sig utpekade och stämplade av socialtjänsten.

Vår undersökning har som syfte att ta reda på hur somalier uppfattar, upplever och förstår den svenska socialtjänsten. Vi anser det relevant att ha med en bakgrund och beskriva hur den somaliska familjen ser ut och fungerar för att få en bättre förståelse för våra respondenters upplevda verklighet.

En somalisk familj hör till ett släkträd som är en del av en klan. Alla somalier hör till en av Somalias sex klanfamiljer. Klanmedlemskapet baserar sig på blodsband på fädernet, så att ättlingarna har en gemensam stamfader. Vetskapen om det gemensamma ursprunget och att ha samma moraliska regler och livsstil skapar förtroende, acceptans, samhörighet och gemensamt ansvar bland medlemmarna i klanen. Det tillkommer släkten att ta hand om släktingar med svag ställning och släkt och klan är i det somaliska samhället det enda pålitliga sociala skyddet. Då förhållandena försvåras håller klanerna ännu tätare samman, litat på och är beroende av varandra. Släkten och familjen är kärnan i det somaliska sociala, ekonomiska och politiska livet. Den somaliska familjen är en storfamilj med många barn där barnen utgör en status symbol. Till storfamiljen hör förutom mamman, pappan och barnen också far- och morföräldrar samt föräldrarnas syskon och kusiner. De kan bo antingen permanent eller temporärt i familjen. Alla slag av delat ansvar och samarbete är självklarheter i en somalisk familj. T.ex. barnskötsel och uppfostran delas upp mellan alla familjemedlemmar. Mor- eller farföräldrarna fungerar ofta som medlare i konflikter mellan föräldrar och barn. Det är inte ovanligt att mor- eller farföräldrarna eller andra släktingar uppfostrar barnen helt och hållet. Den omgivande stora familjen erbjuder barnet de första trygga människorelationerna och man kan förlita sig på den egna familjen också under resten av livet (Ehlers, 1992).

Traditionellt ålägger det somaliska samhället familjefadern att sköta relationerna utanför hemmet och till arbetslivet. Ofta tänker man sig också att det är fadern som försörjer familjen fast även modern har en inkomst. Utan undantag är det faderns prestationer som ligger som grund för familjens ställning i samhället. Modern ansvarar för skötseln av hemmet och barnen. Barnen förväntas lyda sina föräldrar. Den somaliska familjens ställning har förändrats i och med flyktingskapet. I Sverige är det staten och tjänstemännen som sköter storfamiljens uppgifter. I Somalia finns ingen socialtjänst utan det är oftast familjen som fyller denna funktion och är den sociala skyddsfaktorn. (Ehlers, 1992).

Somalier i Sverige utgör en ung folkgrupp då de flesta somalier kom till Sverige under 1990-talet. Idag lever det cirka 21.000 Somalier och utgör den största afrikanska gruppen i landet. Det är få äldre somalier som har utvandrat till Sverige och nästan 70 % av somalierna i Sverige är under 30 år. Detta innebär att de flesta i den somaliska gruppen är inne i en ålder då familjebildning inte påbörjats eller ganska nyligen skett (Ehlers, 1992).

Det borde vara av intresse för socialtjänstens tjänstemän att få reda på hur somalier, vilka av socialtjänsten upplevs svårarbetade, i sin tur uppfattar och förstår den svenska socialtjänsten. Vi anser även att detta är en viktig undersökning för oss själva att genomföra. Socialtjänsten, vilken kan vara vår framtida arbetsplats, har behov av att veta hur de uppfattas av Sveriges befolkning. Det är viktigt att vi lär oss att möta olika kulturer samt ha en förståelse för hur olika etniska grupper upplever och förstår den svenska socialtjänsten. För att socialtjänsten skall fungera på det sätt vilket beskrivs i SoL, portalparagrafen, är det oerhört

viktigt att vi på socialtjänsten är medvetna om dessa olikheter som människor har med sig i livet. Detta för att ha möjlighet möta alla individer oavsett bakgrund på lika villkor inom socialtjänsten. Socialtjänstlagens portalparagraf lyder följande;

1 § Samhällets socialtjänst skall på demokratins och solidaritetens grund främja människornas

- ekonomiska och sociala trygghet,
- jämlikhet i levnadsvillkor,
- aktiva deltagande i samhällslivet.

Socialtjänsten skall under hänsynstagande till människans ansvar för sin och andras sociala situation inriktas på att frigöra och utveckla enskildas och grupper egna resurser.

Verksamheten skall bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet

1.1 Syfte

Undersökningen syftar till att ta reda på hur somalier uppfattar den svenska socialtjänsten. Vi vill försöka få reda på hur somaliska individer uppfattar socialtjänstens uppgifter och befogenheter och hur socialtjänstens bemötande upplevs. Hur bildas den uppfattning våra respondenter har och vilka eventuella konsekvenser ger detta? Vi vill samtidigt undersöka hur somalier själva tror att de uppfattas av socialtjänsten.

1.2 Frågeställningar

- Hur uppfattar somaliska individer socialtjänstens arbete vad det gäller deras arbetsuppgifter, befogenheter och bemötande?
- Vilket förtroende har somaliska individer för socialtjänsten?
- Hur bildas denna uppfattning man har?
- Hur tror somaliska individer att de uppfattas av den svenska socialtjänsten?
- Vilka konsekvenser kan dessa uppfattningar ge?

2. TIDIGARE FORSKNING

2.1 Litteratursökning

Vi har via de vetenskapliga databaserna GUNDA och LIBRIS samt Internet GOOGLE sökt tidigare internationell forskning, artiklar och avhandlingar om det specifika syftet. Sökorden har varit socialtjänst, uppfattningar, upplevelser, somalier, grupper, kultur, attityder samt förståelse. Vi har under två dagar tillsammans med en bibliotekarie sökt både nationell och internationell forskning. Vi har inte kunnat finna någon tidigare forskning om vårt specifika område vilket behandlar somaliernas uppfattning, upplevelse och förståelse av den svenska socialtjänsten. Däremot har vi funnit tidigare forskning som behandlar närliggande ämnen såsom invandrargrupper, etnicitet och myndighetskultur. Vi redovisar nedan en nationell och två internationella forskningar. Den nationella behandlar invandrargrupper och myndighetskultur. Den ena internationella forskningen behandlar minoritetsgruppers respektive majoritetsgruppers uppfattningar om varandra och hur dessa bildas. Den andra internationella forskningen belyser offentligt anställda tjänstemännens dilemma i sitt arbete med människor.

2.2 Nationell forskning: Invandrargrupper och myndighetskultur

Sverige har under de senaste decennierna genomgått stora förändringar som kommit att ändra det homogena samhället. Arbetskraftsinvandringen var början till förändringen som kom att påverka många traditionella strukturella, ideologiska föreställningar om det svenska samhället (Kamali, 2002).

Idag ser situationen annorlunda ut än på 60-talet, då man diskuterade den nya gruppens status och statens ansvar för dess integration och assimilering i det svenska samhället. Övana att hantera olika livsstilar och stora flyktingströmmar i ett samhälle som är byggt på en stark institutionaliserad tro likhet inför lagen har skapat svårigheter för dessa invandrargrupper integration i samhället (Kamali, 2002).

Den svenska myndighetskulturen har sin grund i föreställningen om att människors handlingar måste kunna förstås, förutses och vara lika i sin återskapande. De svenska myndigheterna tycks ha svårt att hantera de många främmande handlingar som finns i deras arbete idag. Den rutinbaserade myndighetsutövningen som var tänkt att förenkla, verkar skapa mer bekymmer än det löser i det mångkulturella Sverige. Den svenska myndighetsvärlden tycks ha hamnat på efterkälke i förhållande till dagens ständigt mer heterogena samhälle. Konsekvensen av detta har blivit att en del invandrare har hamnat på kollisionskurs med myndigheterna och i synnerhet den svenska socialtjänstens (Kamali, 2002).

Invandrare utgör en växande grupp bland socialtjänsten och sociala svårigheter har tvingat de till en ofta långvarig kontakt med socialtjänsten. Många av dessa människor kommer ifrån samhällen där den offentliga sektorn eller socialtjänsten spelar en mycket liten roll i deras vardag eller inte existerar alls. Här i Sverige konfronteras de med en allrådande och byråkratisk offentlig sektor som för det mesta utgör den enda kontakten många invandrare har med det svenska samhället. Det är ett ökat tryck på den traditionella socialtjänsten som saknar viktiga kunskaper och färdigheter att möta de nya gruppernas problem (Kamali, 2002).

Många grupper från hela världen lever idag och interagerar med varandra i Sverige, med majoritetssamhället och med dess systemvärld. Dessa människor har flytt eller lämnat sina länder på grund av olika anledningar. Olika orsaker, båda ekonomiska och sociala svårigheter, har gjort att de har tvingats till långvariga kontakter med de svenska myndigheterna och i synnerhet den svenska socialtjänsten. Arbetslöshet, utanförskap och andra faktorer har lett till segregerade bostadsområden. Normativa skillnader och saknaden av integrering i det svenska samhället har ställt kommunerna och socialtjänsten inför nya komplicerade problem. Socialtjänsten arbetar idag med individer och familjer från olika etniska grupper med sina specifika problem som har sin grund i deras sociokulturella bakgrund men också dels i deras levnadsförhållanden i Sverige. Det traditionella sociala arbetet och dess metoder visar sig alltmer inkapabel att erbjuda passande åtgärder och insatser för invandraregrupperna. Socialtjänsten i de invandratäta områdena har tvingats till att ha en realistisk ochoreflekterad förhållningssätt till invandrarnas sammansatta problem (Kamali 2002).

Internationell forskning

Denna forskning heter ” Perspectives of ethnic group attributions” Perspektiv på olika etniska grupper (tillskrivning) beteende och är skriven av Ivar Austers. Austers forskning som består av tre empiriska studier av. Dessa kommer i korthet att redovisas här nedan.

Den första studien studerar två olika grupper syn på värden och stereotyper; minoriteterna är de som invandrat och majoriteterna är de som är födda i landet. Dessa två grupper klassificerar varandra och sig själva, utifrån olika värden om hur andra kan uppfatta dem.

Mellan den inhemska och den invandrade stereotypen finns det intressanta skillnader. De infödda har en större tolerans om invandrargruppens utmärkande egenskaper än invandrargruppen har om de inföddas. Detta gör att invandrade känner sig mindre trygga i det nya landet, vilket bottnar i en viss oförståelse för de inföddas sätt. Otryggheten gör att de håller sig till den egna gruppen och därmed tar det inte till sig nya saker så enkelt.

I en närmare undersökning avslöjades en betydande kulturell könsskillnad. Männerna från den etniska minoritetsgruppen var mer exakta med majoritetsgruppens stereotyper, medan det endast var en liten mängd bland kvinnorna som gjorde detta.

I den andra studien fokuseras på hur minoritetsgruppen skall vidga sitt perspektiv om majoritetsgruppen. Ivars undersöker bland annat om de invandrade kunde se på omvärldens perspektiv utifrån de inföddas synsätt. Resultaten visade att både minoritetsgruppen och majoritetsgruppen återskapade det synsättet som redan fanns från början. De utmärkande egenskaperna från de föreställda perspektiven i studien, har gjort det möjligt att betrakta minoritetsgruppen som mer tolerant än majoritetsgruppen.

Generellt finns det två stycken tillförlitliga mekanismer för den här förmågan att tänka utifrån majoritetsgruppens perspektiv:

- 1) Ett återupprättande av stereotyper som redan finns i det offentliga rummet eller
- 2) De invandrade har identifierat sig med landets befolkning.

I artikelserien vi läste om somalier som minoritetsgrupp i Sverige såg vi många likheter med den andra studien.

I den tredje studien blir respondenterna ombudda att förklara strukturen av den Ryska unionens politiska struktur som vanligtvis associeras med deras intresse, utifrån fyra olika perspektiv:

1. Det egna perspektivet, det vill säga det man hade med sig från början
2. Majoritetsgruppens relation har två perspektiv, den ena är ett direkt perspektiv och det andra är ett reflekterande perspektiv.
3. Ett student perspektiv, det vill säga de som har varit i landet ett tag och studerar i det nya landet.

Det som har varit framträdande i studien är de psykologiska perspektiven, alltså det grupperna har med sig från början. Av dessa har vi lärt att gamla synsätt som är djupt rotade är svåra att förändra. Argument är således mer bundna och det blir lättare att bedöma någon på ett felaktigt sätt. Okunskap kan vara anledning till att psykologiska starka argument ibland blir fel. Det situationsbundna är svårare att bedöma, då de är föränderliga utifrån belägenheten.

Generellt visar studien att respondenterna kunde förklara majoritetsgruppens beteende utifrån andra perspektiv än bara det direkta. De kunde förklara beteendet utifrån andra perspektiv än bara sina egna.

Andra undersökningar som har gjorts i ämnet har visat på att minoritetsgruppens föreställningar om olikheterna som finns mellan minoritetsgrupper och majoritetsgruppen är den egentliga skillnaderna (Austers, 2001)

Närbyråkraternas dilemma

I Micheal Lipskys klassiska bok *Street-level Bureaucracy* beskriver Lipsky närbyråkraternas dilemma. **Lipsky** anser inte att alla tjänstemän är närbyråkrater. Med närbyråkrater menar Lipsky offentligt anställda som med anledning av sitt arbete på ett direkt sätt samspelar med medborgare i situationer där tjänstemännen har ett stort handlingsutrymme. Lipskys närbyråkrater är för oss i Sverige personer som arbetar inom den offentliga sektorn, exempelvis socialarbetare, poliser, lärare. För Lipsky är handlingsutrymmet en av grundförutsättningarna för att en tjänsteman skall kunna betecknas som närbyråkrat. Han tittar på hur dessa närbyråkrater i sitt dagliga arbete handskas med situationer, rutiner och beslut. Lipsky menar att närbyråkraterna i en organisation eller en myndighet genom sina prioriteringar, beslut och rutiner och praktiska handlingar ger form åt verksamhetens reella policy. Denna reella eller faktiska policy är för det mesta inofficiell och existerar bara inom verksamhetens väggar. Det är inte alltid närbyråkraterna följer de uppsatta verksamhetsmålen. Istället finns en tendens att utveckla egna rutiner vilka inte alltid stämmer överens med de högre formellt fattade besluten (Lipsky 1980).

Närbyråkraterna har stor makt och kan kontrollera sina klienter om efterfrågan på deras arbete är stort och överstiger vad de kan erbjuda kunderna. Det är denna resursbrist som gör att närbyråkraterna tvingas hitta på strategier som skyddar deras arbetsmiljö. För att kunna göra detta utvecklar närbyråkraterna arbetssätt som ska upprätthålla deras legitimitet utåt men som inte alltid är så effektiv. Eftersom inte alla klienter kan få professionell behandling och bemötande utvecklar närbyråkraterna tillvägagångssätt som innebär att de fattar beslut om andra människor efter

godtycke. De beslutar vem som ska få extra cyklar till barnen i sommar, vem som får avslag på sin ansökan till möbler eller inte (Lipsky 1980).

Det som avgör närbyråkraternas godtycke är enligt Lipsky tre faktorer. 1) Modifieringar av klientfrågan som innebär att tex socialarbetaren håller inne med information eller skapar förseningar för att försöka kontrollera klienten och få dem att ge upp. 2) Modifieringar av de egna aktiviteterna och detta innebär att man anpassar målen till vad personalen faktisk klarar av. Konsekvensen av detta blir att socialarbetaren inte bryr sig om att det finns skillnader mellan vad de gör och vad det förväntas av klienten att göra. Det som sist avgör närbyråkraterna godtycke är modifieringar av klientföreställningar. Modifieringen innebär här att klienterna delas in i grupper och klassificeras efter olika faktorer. Ett exempel kan vara att vissa grupper av klienter betraktas av socialarbetarna som jobbiga, svårhanterliga eller lögnare. Socialtjänsten kan om de vill ägna sig åt närmaste diskriminerande urvalsprinciper. (Lipsky 1980).

Denna modifiering gör att närbyråkraterna har stor makt över sina klienter och deras godtycke accepteras av organisationen då organisationen är beroende av personalen. Detta handlingsutrymme som personalen har och på vilket sätt den utnyttjas är avgörande för hur organisationen ska funka. Enligt Lipsky finns det olika metoder för hur närbyråkraterna kan hållas ansvariga för sina handlingar. Det första är genom administrativa kontroller med sanktioner och motivatorer som gör att man kan öka likheterna mellan hur de anställda bör uppföra sig och hur de faktiskt agerar. Andra sättet kan vara att klienterna får större makt och inflytande och möjligheter att byta handläggare om de inte är nöjda men det är inte alltid kunderna vet vilka val som finns, exempelvis om en klient inte kan språket. Det är svårt att lagstadga närbyråkraternas arbete och minska deras handlingsutrymme. Men bästa alternativet enligt Lipsky är att kontrollen av närbyråkraterna kommer inifrån dem själva. Detta kallar han Lipsky för professionellt självreglerande och är väldigt svårt att genomföra i praktiken. Det finns fyra förutsättningar för att detta ska kunna genomföras. 1. Organisationen måste veta vad de vill att personalen ska göra. 2. Organisationen måste veta hur de ska utvärdera personalens handlingar. 3. En organisation måste kunna jämföra personer med varandra och införa en standard för jämförelse. 4. Organisationen måste ha sanktioner och motivatorer för att få personalen göra som de vill (Lipsky, 1980).

3. TEORIER

I detta avsnitt vill vi presentera de teorier och begrepp vi använt oss av i analysen av vår empiri. Vi har som syfte att försöka ta reda på hur somalier uppfattar, upplever och förstår den svenska socialtjänsten. Socialpsykologiska modeller erbjuder ett brett spektrum av olika teorier och perspektiv, vilka rör sig inom identitet, hälsa, arbetsförhållanden och trivsel samt om organisationer och grupprelationer. Modellen betonar det sociala och inte det individuella (Payne, 2002). En ökning på senare år har dock gjorts avseende avhandlingar inom socialpsykologi angående identitet, ledarskap, attityder och värdegemenskap (Carle, Nilsson, Alvaro, Garrido, 2006).

Socialpsykologin handlar om effekter av de relationer som finns inom och mellan grupper. Framförallt när det gäller att skapa och fasthålla sociala identiteter (Payne, 2002). I förlängningen innebär detta även att socialpsykologiska modeller innefattar idéer om hur individer påverkar och låter sig påverkas av varandra samt hur individer beter sig i förhållande till varandra (Payne, 2002). Artikelserien i GP pekade ut somalier som en svårarbetad och problematisk grupp. Det var inte de unika individerna socialtjänsten uppfattade som problematisk. Vi har därför i vår undersökning valt att ha med begreppet grupp och använt den i vår analys. Likaså kunde vi efter insamlad empiri se ett mönster där många respondenter beskrev ordet makt och kultur i förhållande till socialtjänsten. Dessa tre begrepp, grupp, makt och kultur är begrepp vilka förekommer i våra valda teorier symbolisk interaktionism och stämplingsteorin. Vi har valt att lyfta ur dessa begrepp och lägga fokus på dessa för att kunna förstå våra respondenters uppfattningar, upplevelser och förståelse av sin egen verklighet och vardag i förhållande till den svenska socialtjänsten.

Nedanför går vi igenom de teorier och begrepp vi finner mest lämpliga för att kunna analysera vår empiri.

3.1 Symbolisk interaktionism

Enligt George Herbert Mead ska psykologiska studier utgå från företeelsers vardagliga sammanhang och inte från medvetandet. Mead talar om social handling, där man fäster avseende på både inre som yttre processer. Man skall alltså förstå människors handlingar som samspelande processer och inte som resultatet av stimuli och responser. Det är gruppen som ger sammanhanget. Utan den skulle individerna vara förlorade i ett existentiellt vakuum. (Svedberg, 2007)

Mead menar även på att kroppens födelse är biologisk, men att människans födelse är social. Individens "jag" och medvetande blir till i mänskliga möten i vardagen, vilket Mead kallar social spegling. En människa handlar och speglar sig själv i andras reaktioner på sitt handlade. Genom detta formar människan ett jag. Genom hela livet vill människan ha ett positivt och sammanhållet självsystem. Därför söker vi upp och umgås med de människor som får oss att må bra och känna oss väl till mods, det vill säga med människor som tänker lika, återspeglar och stöder vår uppfattning om oss själva. Denna sociala speglingsprocess är ett fenomen Mead kallar "kollektivt samspelsmönster". Detta fenomen sker över lång tid såsom relationer, roller och sociala koder. Ett så kallat ömsesidigt meningsskapande sker. Det som Mead kallar

vårt "jag" föds och växer fram ur sociala handlingar. Ett annat sätt att uttrycka detta är att säga att jaget "konstrueras". I detta spel är hela tiden individernas handlingar relaterade till varandra utifrån gemensamma tankemönster (Svedberg, 2007).

Symboler är ett centralt begrepp inom symbolisk interaktionism. Enligt symbolisk interaktionism agerar människor utifrån symboler vilka står för något i yttvärlden och finns i medvetandet (Payne, 2002). Genom språket och tolkningen av samspelet (interaktionen) individer emellan, skapas dessa gemensamma symboler över tid (Payne, 2002). Alla fysiska objekt existerar oberoende av människan. Men värdet på objektet bestäms av människans definition. Det är alltså viktigt att den som talar utifrån en symbol gör detta i överensstämmelse med den person man interagerar med. Dessa symboler kan vara handlingar, ord, namn, gester med mera (Payne, 2002). Ett sätt att exemplifiera det är att se på symbolen hälsa. Dels kan denna symbol stå för hur man mår, men den kan också betyda att säga hej till någon, alltså att hälsa på någon. Att hälsa på någon kan i sin tur innebära olika sätt att bete sig för individer. En del hälsar genom att ta i hand när man möts, andra hälsar genom att ge kindpussar. Allt är beroende vilken definition vi lägger i ordet hälsa. Denna definition är i sin tur beroende av den kultur individen är uppväxt och formad i.

Ett annat centralt begrepp inom symbolisk interaktionism är samspelet. Alla individers handlingar är en reaktion på eller uttryck för en relation till de andra i gruppen. Denna aktivitet förutsätter ett samspel mellan gruppmedlemmarna (Carle, Nilsson, Alvaro, Garrido, 2006). När så individen interagerar med andra, måste han eller hon ha med i beräkningarna det som var och en håller på med eller är på väg att göra. Det är i det här sociala samspelet som objektet får en mening för individen (Carle, Nilsson, Alvaro, Garrido, 2006).

Människorna skapar också sina "jag" symboliskt genom detta samspel då människan måste ha en uppfattning om individen som står för samspelet. För att kunna interagera med omgivningen och för att kunna tänka på omvärlden måste individen kunna samspela med sig själv (Payne, 2002). I sociala handlingar är individernas handlingar relaterade till varandra utifrån gemensamma tankemönster. Vi kan jämföra med ett fotbollslag och hur spelarna där delar spelets idé (Svedberg, 2007). Spelaren föds således genom spelet. Kopplingar kan här göras till teorin om personliga konstruktioner. Payne skriver att begreppet personliga konstruktioner innebär att individers beteende styrs utav konstruktioner, eller begrepp, vilka finns i individens beteende och är en följd av tidigare erfarenheter. Dessa konstruktioner talar om hur individen skall uppföra sig (Payne, 2002). Alltså kan en individ som vuxit upp i ett visst samhälle/kultur ha en uppsättning konstruktioner som talar om för honom hur han skall bete sig i olika situationer. Detta överensstämmer med symbolisk interaktionism som också beskriver att symboler skapas över tid och att definitionen av symbolen beror på tidigare erfarenheter.

Kulturbegreppet har likheter med symbolisk interaktionism. Kultur har tolkats på många olika sätt inom samhällsvetenskapen. Kultur kan enkelt beskrivas som ett system av värderingar, symboler och tolkningsmönster. Kultur kan också ses som en social handling. Det finns flera olika sätt på hur kultur kan förstås. Kulturessentialismen ser kulturen som ett statiskt och oföränderligt system av normer, värderingar, och traditioner. Här är kulturen ofta relaterad till individernas etniska och nationella bakgrund. Skillnaderna mellan de olika länderna ses som viktigare än likheterna. Olika grupper ses som kulturbärare, "kulturell särart", som gör de så annorlunda i jämförelse med majoritetssamhället (Kamali 2002). En annan gren inom kulturessentialismen är baserad på dualismen modern/traditionell. Här är den västerländska kulturen modern och allmängiltig och är en norm och eftersträvansvärt ideal för alla som har traditionella kulturer. Majoritetskulturen är det legitima system som måste bevaras och som

alla andra kulturella enheter ska anpassa sig efter för att betraktas som fullvärdiga medborgare (Kamali 2002).

Kulturen i en grupp kan ses som ett socialt försvar. Kulturen är således ingenting man har, utan något man är. Funktionen för denna kultur är att ge en känsla av samhörighet samt göra tillvaron meningsfull. Kulturen skapas och återskapas hela tiden genom att gruppens medlemmar delar och tolkar vardagliga erfarenheter, formulerar gemensamma kunskaper, kanaliserar känslor samt förhandlar om makt och inflytande. Gruppen lever i delade rutiner och traditioner utifrån både uttalad och outtalade normer och värderingar. Framförallt kanske gruppen formulerar och uttrycker förståelsen av sig själv. Vanligen har gruppen en självklarhetens prägel över sig, den är något man lever i vardagen och även andas (Svedberg, 2007).

För att kunna förstå förutsättningarna för mötet mellan människor med olika kulturella bakgrunder är det också viktigt att beakta vad det innebär att tillhöra en grupp. Att ingå i en grupp innebär att människan påverkas på olika sätt, både hur man behandlas av andra och även hur man ser på sig själv. Fransmannen Gustave Le Bon (Svedberg, 2007) uttryckte sig så här om gruppens beteende: "Det märkligaste med den psykologiska massan är att de individer som ingår i den – oberoende av vilka de är, hur olika eller lika deras levnadssätt, sysselsättning, karaktär eller intelligens än är – enbart genom sin omvandling till massa får en kollektivs själ och i kraft av den känner, tänker och handlar helt annorlunda än var och en för sig skulle göra." (Le Bon i Freud, 1995, s. 85. Svedberg, 2007). Också självförståelsen, eller självbilden en människa utvecklar är i hög grad beroende på den grupp, eller grupper, som människan tillhör och identifierar sig med. En grupp uppfattas också ofta av dess medlemmar som att den ställer krav på att medlemmen ska uppträda i enlighet med de värderingar som är påbjudna i gruppen (Allwood, 2000). Mead förklarade relationerna mellan individen och samhället genom ett processinriktat synsätt där både medvetande och individ uppfattades som ett resultat av gruppens påverkan (Carle, Nilsson, Alvaro, Garrido, 2006).

Den franske sociologen Emile Durkheim (1858-1917), tog upp tanken om att en grupp människor kunde handla till synes utifrån ett gemensamt medvetande. Han kunde ana att individerna var sammanlänkade genom en enad kraft vilken på något sätt var överordnad den enskilda människan. Denna kraft kunde vara så stor att den enskilda individens vilja sviktade och istället dominerades av gruppens vilja (Svedberg, 2007). Enligt Durkheim var detta ett kollektivt medvetande vilket bestod av en gemensam moral och uppsättning av värderingar vilken både ledsagar och kontrollerar mänskligt beteende. Detta var enligt Durkheim en förutsättning för social solidaritet (Svedberg, 2007).

Enligt den symboliska interaktionismen är människans sätt att uppfatta sig själv, förstå sina tankar, känslor och sin omvärld är ett resultat av samlade sociala erfarenheter, vilka tolkas i en kollektiv process (Svedberg, 2007). För socialarbetare kan symbolisk interaktion vara ett alternativ till en rent psykologisk syn på människans beteende. Genom att fokusera på samspel och symboler kan den emotionella bördan vara mindre krävande för både socialarbetare och klient än den traditionellt nära relationen. Idéerna om symbolisk interaktionism utgår dessutom från att människor är normala och kompetenta och inte missanpassade, sjuka eller oförmögna (Payne, 2002).

3.2 Stämplingsteorin

I alla samhällen och sociala grupper finns det givna koder och regler som man försöker under vissa omständigheter driva igenom. Dessa sociala regler reglerar beteenden och handlingar, vissa som riktiga och andra som felaktiga. Regler kan vara av olika slag, de kan vara formellt antagna som lag och i andra fall är de informella överenskommelser. Regler av dessa slag upprätthålls genom olika informella sanktioner. Vare sig en regel har lagen eller traditionens kraft eller bara är ett resultat av en gemensam överenskommelse finns det organ som har till uppgift att övervaka att den efterlevs. Men detta kan också vara en uppgift för alla eller åtminstone en sak för alla i den grupp som regeln är tänkt att gälla för (Becker, 2006).

Olika grupper bedömer olika saker som avvikande. Bedömningsprocessen är föränderlig och varierar över tid det som sågs normalt för 50 år sen kan ses som felaktigt idag och tvärtom. Den enklaste synen på avvikelse är i princip statisk och ser allting som avlägsnar sig alltför mycket från genomsnittet som avvikande. Likaså kan man beskriva allt som skiljer sig från det vanliga är en avvikelse. Ett annat sätt att se avvikelser på är det mer relativistiska sättet. Det relativistiska sättet definierar avvikelse som underlåtenhet att följa gruppregler. Så snart man vet vilka regler en grupp påtvingar sina medlemmar, kan man med exakthet säga om en person har brutit mot reglerna och då enligt denna uppfattning är en avvikare. Detta synsätt definierar en avvikelse som brott mot en överkommen regel. Sociala grupper skapar på detta sätt avvikelser genom att upprätta de regler och att bryta mot dessa regler kan ses som en avvikelse som sedan tillämpar man dessa regler på specifika personer och betecknar de som utanförstående. Ur detta synsätt är en avvikelse inte en egenskap hos den handling som personen gör utan en följd av att andra tillämpar regler och sanktioner på en avvikare. (Becker, 2006).

Personer som betraktas som avvikare har gemensamt erfarenheten av att betecknas som utanförstående. Om en handling är avvikande beror alltså hur andra reagerar på den och den grad andra reagerar på en handling som ses som avvikande varierar starkt. Variationerna varierar över tid, kultur, men också vem som har begått handlingen. Reglerna tillämpas mer på vissa personer än på andra. En person kan bryta regler hos en grupp just genom att följa en annan grupps regler (Becker, 2006).

Sociala regler är en skapelse av en specifik social grupp. Det moderna samhället är inte en enkel organisation där alla överens om vilka reglerna är och hur dessa ska tillämpas. Detta är istället uppdelat efter många olika kategorier så som klassmässiga, etniska och kulturella. Problemen som man möter i hanteringen av sin omgivning men också även historia och de traditioner man har med sig leder till utveckling av olika regelkomplex. När olika grupps regler strider och motsäger varandra så kommer det att föreligga oenighet om vilka slags beteenden som är korrekt i en viss given situation. (Becker 2006).

Människor försöker alltid påtvinga andra sina egna regler och tillämpar dem mer eller mindre mot andras vilja och utan deras samtycke. Förmågan att skapa regler och tillämpa dem på andra är en fråga om makt. Den vars sociala ställning ger makt och vapen är bäst i stånd att genomdriva sina regler. Avgörandet är här förutom social ställning ålder, kön etnicitet och klass som hänger samman med maktskillnader (Becker, 2006).

Att betraktas som en avvikare har viktiga följder för det fortsatta sociala deltagandet och för självbilden. Konsekvenserna av att man antar en avvikaridentitet kan användas åtskillnad mellan ett överordnat och underordnat statusdrag. Alla statuspositioner har egenskaper eller en nyckelegenskap som skiljer dem som hör till och dem som inte gör det. Det finns statusformer som uppskattade, eftersträvade och önskvärda exempelvis att vara man, vit, medelklass och läkare. Att ha ett avvikandedrag kan ha ett allmänt symbolvärde som gör att människor automatisk antar att dessa människor äger andra icke önskvärda egenskaper som sägs höra dit. Somliga statusformer står över alla andra former och har viss prioritet. Ras är en av dessa och överskuggar allt annat. Med detta menas att det faktum att man är läkare eller medelklass eller kvinna skyddar inte en från att behandlas som en svart i första hand.(Becker, 2006)

Den som avviker från gruppreglerna ”avvikaren” riskerar att bli avskuren från deltagande i mer vanliga grupper, trots att de specifika konsekvenserna av den avvikande aktiviteten aldrig skulle ha skapat isoleringen om det inte hade funnits en offentlig kunskap om och reaktion på den. Individerna finner då svårt att anpassa sig till andra regler som han inte har haft för avsikt eller önskan att bryta mot. Behandlingen av avvikare gör att de kan vägras medel för att följa vardagslivets rutiner som är tillgänglig för de flesta (Becker, 2006).

Avvikelsen blir ett gemensamt drag för medlemmarna i gruppen. Det ger dem en känsla av gemensam öde, av att sitta i samma båt. Känslan av ett gemensamt öde, att stå inför samma problem gör att det växer fram en avvikande subkultur, en uppsättning perspektiv och synsätt om hur världen är och hur den kan hanteras (Becker, 2006).

4. METOD

4.1 Val av metod

Undersökningen utgår från en kvalitativ ansats, ett val som innebär en personlig kontakt med respondenterna där deras känslor, kroppsspråk och personliga värderingar är närvarande. Kvalitativa metoder har ett intresse i de explorativa (utforskande) faserna i forskningsprocessen (Svenning, 2003). Kvalitativ metod ger svar på "varför" och är sensibla. Den övergripande tanken med kvalitativ undersökning är att exemplifiera och inte generalisera. Med hjälp av dessa exempel kan man sedan dra mer eller mindre långtgående slutsatser (Svenning, 2003). Kvalitativ metod skapar sociologiska data utifrån sociala samspel och interaktionsprocesser. Under analysen är det således inte så viktigt med innehållet som sådant, utan mer intressant är innehållet som spegel av ett djupare fenomen (Svenning, 2003).

Ett kvalitativt förhållningssätt innebär att man riktar sitt intresse mot att studera hur människan uppfattar och tolkar den omgivande verkligheten. Med en kvalitativ undersökning får man inte enbart kunskap på den faktiska nivån utan även en djupare förståelse för budskapet på meningsnivå, det vill säga den emotionella innebörden i det som sägs mellan raderna.

4.2 Den kvalitativa intervjun

Valet av en kvalitativ intervju innebär en möjlighet till mer djupgående och nyanserade svar. Vi har i vår intervjuguide vissa frågor och teman vi önskar svar på och har strukturerat dessa frågor på ett visst systematiskt sätt. Vi som undersöker sitter inte med fullständig kunskap om fenomenet vi undersöker och därför är vi tvingade att anteckna respondenternas svar på ett ostrukturerat sätt. Samtidigt finns det vid en kvalitativ intervju möjlighet att följa upp oklarheter samt att följdfrågor kan följas upp (Kvale, 1997). Vi kommer att använda en bandspelare under samtliga intervjuer som försäkring så att vi inte riskerade att missa något av respondenternas svar. Under kvalitativ intervju är det också viktigt att vi som intervjuar ägnar hela vår uppmärksamhet åt respondenten samt att vi måste vara goda lyssnare. Det är respondentens svar som är viktiga och centrala (Svenning, 2003). Vi bör inte argumentera emot dessa svar, men måste vid oklarheter följa upp och förstå innebörden av svaren vi får.

Vi som intervjuare måste också vara medvetna om att respondenterna kan svara utifrån det dem tror vi intervjuare vill höra. Detta är inte något vi intervjuare behöver vara orsak till, men som ändå kan påverka resultatet (Svenning, 2003).

Syftet med kvalitativ intervju är att använda sig av det direkta mötet mellan forskare och intervjuperson och det unika samtal som uppstår i just denna kontext (Widerberg, 2002). I och med att intervjupersonerna skiftar kommer också relationen och samtalet mellan oss som undersöker och våra respondenter att skifta.

Nackdelen med valet av kvalitativ intervju är att vi inte kan täcka ett större område då sammanställningen och analysen av empirin är resurskrävande (Svenning, 2003). Våra intervjuer kommer därför begränsas till en liten population i en viss stadsdel.

4.3 Urval och Avgränsningar

Vi har i vår studie valt att studera somalier då de enligt artikelserien i GP hösten 2007 har utpekats som en problematisk grupp att arbeta med. Vi vill som motpol försöka få reda på hur denna utpekade grupp, av bland annat artikelserien, i sin tur uppfattar, upplever och förstår socialtjänsten och deras arbete. Vi har valt att endast intervjuar delar av en somalisk population i Storgöteborg.

Våra kriterier för respondenterna i undersökningen är att de bott i Sverige i minst ett år. Anledningen till detta kriterium är att respondenterna ska ha hunnit bilda sig en egen uppfattning om den svenska socialtjänsten. Vi är medvetna om att denna uppfattning kan bildas under kortare tid och att det också kan ta längre tid. Vi har dock valt ha som kriterium att respondenterna ska ha varit bosatta i Sverige minst ett år då vi anser att det ökar möjligheterna att våra respondenter skall ha hunnit bilda sig en uppfattning om den svenska socialtjänsten. Anledningen till att vi enbart har kvinnliga respondenter är att kvinnorna var lättast att få kontakt med då vi sökte intervjupersoner. Efter kontakt med socialtjänsten i Storgöteborg fick vi också veta att det oftast är kvinnorna som sköter kontakten med socialtjänsten och därför har vi inte sett några hinder att enbart ha kvinnliga respondenter. En del av våra respondenter har arbete, en del studerar och en del är arbetslösa. Åldern på respondenterna varierar och ligger mellan 24 upp till 50 år. Fem av sex respondenter har erfarenhet av socialtjänsten medan endast en inte har någon erfarenhet alls.

Våra respondenter är följande:

Marian: 48 år, skild, har åtta barn, Har varit i Sverige i 15 år.

Hamdi: 24 år, gift, har inga barn. Kom till Sverige för fyra år sedan. Hamdi är den enda av våra respondenter som inte haft någon kontakt med den svenska socialtjänsten.

Jamila: 34 år, skild, har fyra barn och har varit i Sverige i 11 år.

Saida: 40 år, är gift och har fem barn. Saida kom till Sverige för 25 år sedan.

Sofia: 38 år, är gift och har fyra barn. Har varit i Sverige i 15 år

Amina: 24 år, är inte gift och har inga barn. Har varit i Sverige i fyra år.

4.4 Tillvägagångssätt

Vi tog kontakt med våra respondenter med hjälp av en somalisk förening i Storgöteborg vilken även en av oss författare ingår i. Via telefonsamtal tog vi senare kontakt med dem som var intresserade av att ställa upp på intervjuer. Vi gav information om syftet med undersökningen samt hur upplägget skulle se ut. Vi informerade om att vi skickar ett brev med ytterligare information om undersökningen och berättade också vilka vi författare var. I brevet informerades även om de olika forskningsetiska principerna. Efter detta togs ytterligare kontakt där vi bokade in tider med dem som var villiga att ställa upp i vår undersökning.

Intervjuerna genomfördes i hyresgästföreningens lokal i Göteborg vilken vi fått lov att låna. Vi genomförde våra intervjuer under två heldagar med tre intervjuer per dag. Innan intervjuerna informerades ytterligare en gång om anonymiteten, frivilligheten, och att all information enbart skulle användas till vår undersökning. Däremot kan vi aldrig lova att inte andra senare tar del av vårt arbete. Vi använde oss av en bandspelare under alla intervjuer och en av oss förde hela tiden kontinuerliga anteckningar. I alla kvalitativa metoder är det viktigt att ha kompletterande anteckningar för att kunna fånga analysuppdrag och kommentarer i flykten (Svenning, 2003). En annan av oss författare ställde frågor och den tredje författaren var behjälplig vid behov med eventuell tolkning av intervjuerna. Samtliga intervjuer tog mellan 30 och 60 minuter och vi bjöd på fika under tiden. Författaren som vid behov hjälpt till med att tolka har gjort detta utifrån metoden fenomenologi (Kvale, 1997). Detta innebär att hon tolkar utan att lägga in några som helst värderingar utan tolkar intervjuerna ordagrant. Vi inser svårigheten med detta då författaren sitter med ett insidarperspektiv (Avrahami, 2007). Detta innebär att författaren lever i den somaliska kulturen och är uppväxt med eventuella andra attityder och värderingar. Å andra sidan har författaren kunskap från även den socionomutbildning vi genomgår och kan därmed växla mellan olika perspektiv.

Direkt efter varje intervju gicks anteckningar och bandupptagningen igenom för att kunna göra en sammanställning utefter de existerande temana i vår intervjuguide. Dessa resultat är redovisade i vår resultatdel.

4.5 Analys

Vi kommer att bearbeta vårt material på ett hermeneutiskt sätt där vi gör en tolkning av materialet för att förstå helheten i vår undersökning. Det centrala inom hermeneutiken är tolkningen av en specifik mening. Vi kommer att använda oss av den Hermeneutiska cirkeln där det söks en fördjupad förståelse för det sagda ordets innebörd och mening i ett växelspel mellan enskilda delars mening och meningen av texten i sin helhet (Kvale, 1997). Vi fördjupar oss i vissa teman som har dykt upp i våra intervjusvar och på så sätt lyfts och utvecklas delar av intervjusvaren upp till en helhet. Enligt hermeneutiken kan den som tolkar en text inte lämna sin förförståelse utanför. Tvärtom är en stor kunskap om ämnet och dess teman en förutsättning för att kunna förstå textens alla nyanser. Det är också viktigt att forskaren är medveten om sin förförståelse och hur den kan påverka tolkningen och intervjupersonerna (Kvale, 1997).

Filosofen Gadamer (Avrahami 2007) delar upp cirkeln i två från varandra självständiga system, dels den som tolkar dels fenomenet som tolkas. Det är i relationen respondenten och intervjuaren som kunskapen och förståelsen blir en reflexiv process. Det är i interaktionen mellan dessa två delar som materialet produceras. Tolkningsmetoden i hermeneutiken är diskussionen om vad kunskap är och hur vi skall nå denna kunskap. Det vill säga, vad är det säregna i det gemensamma? Genom att förstå delarna i cirkeln, vilket är de två självständiga systemen tolkaren och det som ska tolkas, förstår man helheten av fenomenet. Dessa två självständiga system växlar fram och tillbaka. Denna reflexiva process är i själva verket en kognitiv process det vill säga själva förståelsen (Avrahami, 2007).

Ett exempel på hur den hermeneutiska cirkeln fungerar är att vi föreställer oss en resa till Indien. Vi är fulla av förutfattade meningar om heliga kor, kastmärken och allt möjligt annat. När vi väl konfronteras med den indiska verkligheten upptäcker vi att kastmärkena inte alls är kastmärken och att de heliga korna inte är så heliga som vi trodde. Utifrån dessa nya erfarenheter reviderar vi vår förförståelse, vi reser hem och känner oss klokare (Thuren,

2004). Det här kallas den hermeneutiska cirkeln, eller med en annan förklaring, den hermeneutiska spiralen (Thuren, 2004), då vi hela tiden kommer att revidera vår förförståelse med nya erfarenheter. Cirkeln blir aldrig helt sluten utan nya kunskaper och erfarenheter tillkommer hela tiden.

Under vår analys blir tillvägagångssättet likadant. Vi undersökare har en viss förförståelse med oss in i vår undersökning. Efterhand vi genomför våra intervjuer och analys revideras vår förförståelse då vi kommer få mer kunskap och mer erfarenheter om det fenomen vi undersöker. Under hela vår undersökningsprocess kommer vi få mer och mer kunskap och erfarenheter och därmed måste vi hela tiden revidera vår förförståelse. Det är detta som kan liknas vid den hermeneutiska spiralen (Thuren, 2004). En form av helhet av fenomenet framträder så småningom för oss undersökare och vi kan få fram en gemensam förståelse av fenomenet vi undersökt..

Den hermeneutiska tolkningsprocessen är inte isolerad från omgivningens värderingar eller fördomar vilket innebär att den som tolkar måste ha med detta vid genomgång av materialet (Avrahami, 2007).

4.6 Förförståelse

En av författarna till denna undersökning har somalisk bakgrund liksom våra respondenter. De flesta somalier känner varandra och utgör en relativt liten grupp i Göteborg. Författaren känner en stor samhörighet med denna grupp eftersom de talar samma språk och har samma bakgrund samt delar vissa gemensamma upplevelser. Mycket av det de talar om är sådant som författaren känner igen och har upplevt själv. Just detta inifrånperspektiv kallas att man har en insider position (Avrahami, 2007).

Denna insiderposition är värdefull i den här undersökningen då vi aldrig möter världen förutsättningslöst utan vi förstår alltid något mot bakgrund av vissa förutsättningar (Gilje & Grimen 2007). Enligt hermeneutiken är förförståelse ett nödvändigt villkor för att förstå något överhuvudtaget. Språk, trosuppfattning, bakgrund och personliga erfarenheter är ett par av de element som ingår i en förförståelse och som påverkar denna (Gilje & Grimen 2007).

Även vi två andra författare har viss förförståelse och vissa erfarenheter med oss. Vi har, precis som författaren med insiderposition, erfarenhet av socialt arbete genom både arbete och studier vilket formar vårt sätt att tolka och förstå verkligheten. Vi anser att vi med dessa olika erfarenheter kan komplettera och hjälpa varandra så att denna förförståelse inte tar överhanden i vår undersökning. Vår förförståelse gör att vi ser med vissa glasögon. Denna förförståelsen kan vi aldrig bortse från, men det viktigaste som forskare är att vara medveten om sin egen förförståelse vilket vi hela tiden försökt vara i vår undersökning. Vi författare är medvetna om denna svårighet det innebär och har hela tiden haft detta i åtanke för att få fram respondenternas tankar, uppfattningar och upplevelser på ett riktigt sätt.

4.7 Abduktiv ansats

Med hjälp av en abduktiv ansats använder vi oss av teorierna som en inspirationskälla för att upptäcka och se mönster vilket kan ge en förståelse för fenomenet vi undersöker. Under forskningsprocessen sker således en växling mellan teori och empiri vilket leder till att båda kan omtolkas med varandra (Alvesson, Skoldberg, 1994).

Vi har således utifrån de valda teorierna vi beskrivit i vårt teoriavsnitt analyserat vår empiri och försökt hitta gemensamma mönster vilka kan ge en förståelse av hur somalier uppfattar och upplever den svenska socialtjänsten. Vi växlar hela tiden mellan våra teorier och vår empiri för att hitta dessa mönster. Det är det här som kallas abduktiv metod

4.8 Etiska reflektioner

I en kvalitativ metod krävs det att undersökaren har kunskap om värderingsfrågor, etiska riktlinjer och etiska teorier, i synnerhet där etiska och vetenskapliga överväganden stått emot varandra (Kvale, 1997). Vid en kvalitativ undersökning är det viktigt att göra etiska överväganden för att säkra informanternas integritet och anonymitet. Inför intervjuerna har vi poängterat för respondenterna att de i studien är helt anonyma, att personuppgifterna skall försvaras på ett sådant sätt att obehöriga inte kan ta del av dem. Vidare har vi varit noga med att informera respondenterna om studiens syfte och användningsområde och att de själva bestämmer om de vill medverka eller inte, samt att de när de vill är fria att avbryta sin medverkan. Information gavs även om alla de uppgifter vi får in från respondenterna enbart kommer att användas för undersökningens ändamål. Därmed har vi följt de fyra olika forskningsetiska principer som är framtagna för humanistiskt och samhällsvetenskapligt forskning, vilka är informationskravet, samtyckekravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet (www.vr.se).

4.9 Reliabilitet, validitet och generaliserbarhet.

Liksom i andra forskningsmetoder är det viktigt att uppnå så hög validitet och reliabilitet som möjligt. Vår undersöknings reliabilitet är stark i det avseendet att respondenterna talar utifrån sina egna uppfattningar och även utifrån sin grupps upplevda uppfattning och situation. Vi som undersökare har försökt hålla en så neutral profil som möjligt för att inte påverka respondenternas svar. Respondenterna har kännedom om vår kontakt och erfarenhet med socialtjänsten och risk föreligger alltid att detta kan påverka svaren i någon riktning. Vi har främst fokus på att få svar på våra frågeställningar och gör därmed subjektiva bedömningar och tolkningar utifrån svaren. Detta skulle kunna påverka undersökningens reliabilitet. Vi har dock utgått från tidigare forskning och teorier vilket bör öka undersökningens reliabilitet.

Validitet avser hur väl undersökningen lyckats fånga den verklighet man ämnar studera (Larsson, 2005). Genom att studera det fenomen man avser undersöka utifrån flera olika metoder ökar undersökningens validitet (Larsson, 2005). Vi har i vår undersökning enbart använt oss av en metod, en kvalitativ intervju. Hade vi haft möjlighet att studera våra respondenter i andra sammanhang, exempelvis när de pratar i sina egna familjer tillsammans, så hade vi möjligtvis kunnat få in andra infallsvinklar angående det fenomen vi undersöker.

Vi har låtit våra respondenter få prata ganska fritt utifrån vår semistrukturerade intervjuguide, vilket inneburit att respondenterna fritt har kunnat prata om det fenomen vi undersöker utifrån många olika aspekter och teman. Att få sådana informationsrika beskrivningar från flera olika aspekter är viktigt och eftertraktat i förhållande till validitet (Larsson, 2005).

Människor generaliserar mer eller mindre spontant utifrån erfarenheter av en situation eller en person och man gör sig förväntningar på vad som ska hända i liknade situationer eller med liknade personer (Kvale, 1997). Det finns tre former av generaliserbarhet. Den första är den naturalistiska generaliseringen som vilar på personliga erfarenheter. Den andra är den statistiska generaliseringen som bygger på undersökningspersoner som har valts slumpmässigt från en population. Den tredje är analytisk generalisering som bygger på analys av likheter och skillnader mellan de båda situationerna (Kvale, 1997). Målet för generalisering är att försöka fastställa det typiska, det vanliga, men också det som vi kanske kommer att finna i vår undersökning.

Vår undersökning går ej att göra allmängiltig för alla somalier i Sverige. Vår undersökning utgår ifrån en liten population i en av stadsdelarna i Göteborg. Våra respondenter har sina erfarenheter och uppfattningar angående det fenomen vi undersöker, alltså uppfattning och förståelse av den socialtjänst de tillhör. Deras svar bygger på dessa erfarenheter och uppfattningar. Hade vi genomfört vår undersökning i ett annat område hade vi kunnat nå annat resultat. Trots detta upplever vi att svaren och resultaten kan generaliseras angående den stadsdel vi undersökt då svaren vi fått in varit mycket lika i uppfattningar och förståelse angående socialtjänsten. Samtidigt uttryckte sig respondenterna i vissa av svaren på ett sådant sätt att det kan uppfattas som att det gäller alla somalier i Sverige.

5. RESULTAT OCH ANALYS

Vi har valt att redovisa vår empiri genom att belysa den utifrån olika teman. Dessa teman är dels utifrån den semistrukturerade intervjuguiden och dels genom det vi kan se utifrån de svar vi har fått in och som vi har funnit intressanta att analysera. Alla namn vi använder i resultatet är fiktiva.

Under första temat redovisas resultat och analys om vilka arbetsuppgifter och vilken befogenhet socialtjänsten har.

5.1 ”Dit man vänder sig när man har problem”

Marian uppfattar socialtjänsten som att de ska hjälpa barnen. Socialtjänsten ska även hjälpa människor som inte klarar sig själva, de svaga i samhället. Socialtjänsten skall också hjälpa personer med handikapp. Att hjälpa människor ekonomiskt är också en arbetsuppgift.

Att hjälpa människor är återkommande när Marian får svara på vad hon tror är socialtjänstens arbetsuppgifter är.

Hamdi säger att hon uppfattar socialtjänstens arbetsuppgifter som att de har *ansvar*, framförallt för barnen men även för den ekonomiska hjälpen. Hamdi säger också att socialtjänsten har ansvar för de människor som inte jobbar och inte kan jobba. Socialtjänsten har också möjlighet att hjälpa till med familjestödjare om människor behöver det för sina barn.

Att vara behjälplig för människor som inte kan ”systemet” och vägleda folk till utbildning och att hitta jobb är vad Jamila säger är socialtjänstens arbetsuppgifter. Att ge ekonomiskt hjälp och hjälpa till med att söka bostad är också deras arbetsuppgifter. Jamila uttrycker det så här;

socialtjänsten skall hjälpa till att hitta vägar för att folk inte skall vara beroende utav dem

Saida säger att det enda hon vet om att socialtjänsten gör är att de ger ekonomiskt bistånd. Hon har inte någon annan information om deras arbetsuppgifter.

Sofia uppger att socialtjänsten är

ett ställe dit folk vänder sig när man har problem av olika slag

Problemen man har kan vara ekonomiska, men även andra problem kan finnas, exempelvis om en person är sjuk eller har familjeproblem, säger Sofia.

Att hjälpa människor som inte kan försörja sig själva är det enda Amina säger om socialtjänstens arbetsuppgifter.

Genomgående för våra respondenter är att de uppfattar ekonomiskt bistånd som en av socialtjänstens främsta arbetsuppgifter. Det här är också något som är väldigt vanligt för socialtjänsten, även om de har många andra uppgifter och områden i sitt arbete. Att just ekonomiskt bistånd är det som våra respondenter uppfattar som en av arbetsuppgifterna är inte så konstigt. Forskning visar på att många somalier har svårt att integreras och få arbete vilket har lett till att många därmed också har erfarenheter av just ekonomiskt bistånd (Kamali, 2002).

Hamdi uppfattar socialtjänstens främsta arbetsuppgifter till att ha ansvar, både för barnen och för dom som inte jobbar eller kan jobba. Hamdi har aldrig haft någon kontakt med socialtjänsten. Våra respondenter uppfattar att det är socialtjänsten människor ska vända sig till när problem uppstår och att socialtjänsten har ett ansvar.

5.2 Socialtjänstens stora makt?

Marian anser att socialtjänstens befogenheter är att ha det huvudsakliga ansvaret för barnen, de handikappade, för familjen samt för ekonomiskt bistånd för de boende i området. Socialtjänsten kan tvinga personer att ta emot hjälp vid missbruk och hustrumisshandel. Likaså har socialtjänsten befogenheter att gå in och hjälpa handikappade och tillgodose deras behov utan att behöver fråga någon om lov eller be om godkännande från någon. Vid hustrumisshandel säger Marian att socialtjänsten kan tvinga sig in i familjen, socialtjänsten kan tvinga kvinnan slänga ut sin man, tvinga henne begära skilsmässa och tvinga kvinnan göra en polisanmälan mot mannen och även tvinga kvinnan ta emot hjälp.

Socialtjänsten har en enorm makt, exempelvis har socialtjänsten befogenheter att omhänderta barn säger Hamdi

Både Marian och Hamdi ger här ett tydligt uttryck över den makt de uppfattar socialtjänsten har. I stämplingsteorin beskrivs att en person som innehar en viss social ställning har makten att genomdriva sina regler (Becker, 2006). Även etnicitet och klass har en viss avgörande betydelse för hur människor uppfattar maktskillnader. I sin kontakt med socialtjänsten är det inte orimligt att anta att Marian och Hamdi känner denna maktskillnad, dels då socialsekreteraren sitter i en maktposition socialt, dels för att Marian och Hamdi har annan etnicitet än vad socialsekreterarna generellt har. Marian uttrycker tydligt att socialtjänsten har befogenhet att tvinga en kvinna att begära skilsmässa och tvinga henne ta emot hjälp. Enligt symbolisk interaktionism agerar vi människor utifrån symboler som representerar något i yttervärlden och som har skapats i vår interaktion individer emellan (Payne, 2002). Både Marian och Hamdi har växt upp i annan kultur. Varje kultur skapar sina egna värderingar, symboler och tolkningsmönster (Kamali, 2002). Det värde respondenterna har satt på symbolen socialtjänsten är kan vara att man uppfattar socialtjänsten som en myndighet med så mycket makt och möjligheter att tvinga folk till orimliga saker. Det är inte helt otänkbart då det inte finns någon socialtjänst i Somalia (Kamali, 2002), och därmed inte något att relatera denna symbol till. Symbolen har istället skapats av de erfarenheter gruppen har och den

information man fått här i Sverige. Dessa erfarenheter och möten har många gånger inte varit helt problemfria.

Amina uttrycker sig så här på frågan om vilka befogenheter socialtjänsten har;

Socialtjänsten kan tvinga familjer att ta emot hjälp, tvinga sig in hos familjer även om familjen inte vill, socialtjänsten kan omhänderta barn. Sen vet jag inte mycket mer

Amina säger ungefär samma sak som Marian och Hamdi uttryckt och använder ordet tvinga när hon beskriver socialtjänstens befogenheter. Det här kan vi återigen ställa i förhållande till den maktskillnad som förmodligen upplevs mellan socialsekreterarna och våra respondenter (Kamali, 2002).

Socialtjänsten har befogenheter att ge ekonomiskt bistånd och även att omhänderta barn enligt LVU, säger Saida. Att göra LVU menar Saida innebär att socialtjänsten tar över makten och ansvaret för barnet. Detta har hon fått förklarat för sig av socialtjänsten i samband med omhändertagandet av hennes son. Hon upplever LVU som positivt då hennes son behövde det vid denna tidpunkt.

Sofia säger att hon inte vet vilken *makt* socialtjänsten har egentligen.

Men jag hör ju folk i min omgivning prata om socialtjänstens befogenheter och makt.

Sofia uppger att hon vet socialtjänsten har makt att omhänderta ett barn om det finns problem kring barnet. Men innan ett ingripande i en familj görs måste en utredning ske. Sofia säger också att socialtjänsten kan göra ingripande om de fått anmälan från exempelvis skola eller grannar.

Även Saida och Sofia uppfattar socialtjänsten som en myndighet med ett stort maktinflytande. De säger att socialtjänsten har makten att omhänderta barn och ta över ansvaret för barnet. Rädslan för denna makt bör vi försöka se utifrån den sociokultur respondenterna kommer ifrån vilken på många sätt kan skilja sig från den kultur vi har här i Sverige (Kamali, 2002). I Somalia är det norm att familjen är det största sociala skyddet och det är vanigt att mor och farföräldrar tar ansvar för de minsta barnen i familjen (Ehlers, 1992). Begreppet makt i förhållande till socialtjänsten för infödda svenska har förmodligen en annan definition än vad den somaliska gruppen har för detta begrepp. En infödd svensk har genom vad den symboliska interaktionismen beskriver, fått en innebörd och definition för begreppet makt i interaktionen under hela sin uppväxt (Payne, 2002). Denna innebörd kan för infödda svenskar vara helt annorlunda, kanske framför allt mindre skrämmande än vad det är för våra respondenter. Respondenterna har inte kunnat skapa sig samma uppfattning eller förståelse för begreppet makt just i förhållande till socialtjänsten då de varken har samma erfarenheter eller kunskaper som en infödd svensk. Istället skapas uppfattningen utifrån de gemensamma erfarenheter och kunskaper somalier har av makten hos socialtjänsten. Dessa gemensamma erfarenheter och kunskaper kan bygga på möten som många gånger kan ha varit svåra för den enskilda individen och har lett till att de hamnat på kollisionskurs med socialtjänsten (Kamali, 2002).

Tema två handlar om vilket förtroende som våra respondenter har för socialtjänsten

5.3 ”De tror inte jag talar sanning, så varför ska jag ha förtroende för socialtjänsten när de inte har förtroende för mig.”

Marian säger att hon har en viss tilltro för socialtjänsten. Men hon säger också att personen själv måste vända sig till socialtjänsten och be om hjälp och berätta om sina problem. Får socialen in anmälningar eller ser att någon har problem så gör socialen vad de kan till en viss del. Marian säger att hon inte tycker det har fungerat bra de gånger hon varit hos socialen. Hon har fått en del hjälp men känner inte att hon har fått allt det hon har haft rätt till.

Marian berättar:

Ett tag fick jag pengar från försäkringskassan och hade inte något försörjningsstöd. Men jag hade kontakt med socialtjänsten på grund av andra orsaker. Någon från socialtjänsten tog kontakt med försäkringskassan och berättade att jag var gravid...jag hade väldigt stor mage och var inte gravid och inte gift alls...men socialtjänsten berättade för försäkringskassan att de misstänkte jag var med barn....därför slutade försäkringskassan betala ut pengar till mig för att jag inte hade rätt till dem.

Marian fortsätter berätta att hon och hennes barn levde utan pengar en lång period och till slut var tvungna gå till mottagningsgruppen och ansöka om pengar. Hennes son var med som tolk vid detta tillfälle.

socialsekreteraren som jag träffade ville inte ens släppa in mig på sitt kontor...jag fick berätta om min situation ute i korridoren där alla kunde höra mina problem...jag kände mig jätte obekvämt i situationen och frågade socialsekreteraren om vi inte kunde gå in på hans kontor och prata...han sa rakt ut nej, jag vill inte ha er inne på mitt kontor.

Marian säger att hennes son blev helt förtvivlad och ville gå, han ville inte vara kvar i Sverige, han säger;

om de som ska hjälpa folk behandlar människor på detta sättet, vad gör inte alla andra då...vi somalier har ingen respekt här så snälla låt oss gå.

Marian fortsätter;

till slut fick vi en check på 2000 kr ute i korridoren och min son bönade och bad att vi inte skulle ta emot den...men jag kunde ju inte låta mina barn svälta så jag tog emot pengarna.

Marian uttrycker att hon har en viss tilltro till socialen och hon tror att socialtjänsten gör vad de kan till en viss del. Hon upplever också att hon inte alltid har fått det som hon har haft rätt till. Men hur är informationen avseende vad en person har rätt till? Uppfattningen om vad som är socialtjänstens arbetsuppgifter har vi tidigare sett är främst att hjälpa till med ekonomiskt bistånd. Men hur uppfattar respondenterna vad som är "hjälpa till"? Finns det möjlighet att information angående de krav som måste uppfyllas för att vara berättigad till ekonomiskt bistånd inte ges ordentligt? Kan det inte också vara så att den information som faktiskt ges kan tolkas annorlunda av våra respondenter än vad socialtjänsten menar med den? Enligt den symboliska interaktionismen skapas ju innebörden av olika symboler genom interaktionen (Payne, 2002). Att "hjälpa till" kan därmed ha en annan innebörd för våra respondenter än vad den enligt lagen ska göra. Socialtjänstlagen säger att man ska främja människors ekonomiska trygghet och att detta skall göras med hänsynstagande till människans eget ansvar (SoL 1:1). De flesta av våra respondenter använder ordet "hjälpa till". Det här kan vara en ren förenklad omdefinition på ordet främja, men vi måste också se möjligheten att "hjälpa till" för våra respondenter kan ha en helt annan innebörd.

Kan det vara så att respondenterna känner och upplever det obekvämt med att en myndighet ställer krav på motprestation för exempelvis ekonomiskt bistånd? I Somalia existerar ingen socialtjänst (Kamali, 2002) och därmed blir det svårt veta hur man ska förhålla sig till den svenska socialtjänsten. Alla individers handlingar är en reaktion på eller uttryck för en relation till de andra i gruppen. Denna aktivitet förutsätter ett samspel mellan gruppmedlemmarna (Carle, Nilsson, Alvaro, Garrido, 2006). För individer uppväxta utan socialtjänst kan det vara svårt i mötet med socialtjänsten och veta hur samspelet ska se ut. Sociala handlingar är som tidigare sett relaterade till varandra utifrån gemensamma tankemönster (Svedberg, 2007), och det finns ingen erfarenhet på hur socialtjänsten reagerar eller hur de ger uttryck på en handling för den somaliska klienten.

Tidigare forskning beskriver också att den svenska myndighetsvärlden har hamnat på efterkälke i förhållande till dagens mer heterogena samhälle (Kamali, 2002). Svensk myndighetskultur har en föreställning om att människors handlingar måste kunna förstås, föreutses och vara lika i sin återskapande. De svenska myndigheterna tycks ha svårt att hantera de många främmande handlingar som finns i deras arbete idag. Den rutinbaserade myndighetsutövningen som var tänkt att förenkla, verkar skapa mer bekymmer än det löser i det mångkulturella Sverige (Kamali, 2002). Våra respondenter ger uttryck för dessa bekymmer som leder till maktlöshet och uppgivenhet.

Det Marian berättar angående incidenten med socialtjänsten är en erfarenhet som inte stärker förtroende för socialtjänsten. Dels har försäkringskassan dragit in pengar på grund av att socialtjänsten sagt att hon var gravid, dels blir Marian inte ens insläppt på kontoret när hon senare är tvungen ansöka om ekonomiskt bistånd. Istället får hon stå ute i korridoren och tala om sina problem där alla kunde höra henne. Marian uttrycker själv hur obekvämt detta var. Vårt moderna samhälle är inte enkelt. Det är heller inte lätt att veta vilka alla regler är eller hur dessa ska tillämpas. Framförallt när olika grupper regler strider och motsäger varandra så kommer det att föreligga oenighet om vilka beteenden som är det rätta i en given situation (Becker, 2006). Hur Marian ska bete sig i den situation hon hamnar i på mottagningsgruppen kanske inte alls är lika givet som det hade varit för en infödd svensk. Men oavsett är det äkta

upplevelser Marian har när hon beskriver den maktlöshet hon utsätts för av socialsekreteraren och även vilken kränkning det var att behöva stå ute i korridoren inför alla. Återigen upplevs den maktskillnad som kan vara så tydlig när det gäller sociala ställningar och etnicitetsskillnader (Becker, 2006). Att en socialsekreterare också enligt Marian har ringt till försäkringskassan och påstått att hon skulle vara gravid är ytterligare en faktor som bekräftar den makt Marian upplever att socialsekreteraren har. Till och med hennes kroppsform blir en faktor för socialtjänsten att utöva sin makt på!

Jamila och Sofia uppger att de tidigare haft ett väldigt bra förtroende för socialtjänsten då de bodde i en annan stadsdel. Idag har de båda sett och hört hur andra familjer har behandlats och bemöts och upplever att de både är missnöjda och känner att socialen motarbetar dessa familjer istället för att samarbeta med dem. Därför har Jamila och Sofia idag väldigt lite förtroende för socialtjänsten. Jamila säger att det kan kännas tungt för människor i hennes omgivning att gå till socialtjänsten för att få hjälp eftersom de känner sig som en belastning. Detta visar på vilket inflytande gruppen har på varandra. Att ingå i en grupp innebär att människan påverkas på olika sätt, både hur man behandlas av andra och även hur man ser på sig själv. Självförståelsen, eller självbilden en människa utvecklar är i hög grad beroende på den grupp, eller grupper, som människan tillhör och identifierar sig med (Allwood, 2000). Detta beskriver Jamila och Sofia väldigt tydligt då deras tidigare positiva erfarenheter av socialtjänsten har ersatts av landsmännens negativa bild efterhand.

Både Saida och Sofia säger att det beror på vem man möter. Saida säger;

men jag kan inte säga att jag har förtroende för socialtjänsten för att de är socialtjänsten...det finns bra handläggare som gör sitt jobb och bryr sig om sina klienter...och de som inte bryr sig om sina klienter och skiter i att ta kontakt....socialtjänsten består av människor så det beror på vem man möter.

Sofia säger att hon tidigare, i en annan stadsdel, känt att socialsekreteraren varit respektfull till skillnad mot där hon bor idag. Här, där Sofia bor idag, känner hon att socialsekreteraren är väldigt respektlös och Sofia säger att hon har varit med om socialsekreterare som lagt på luren fastän hon talar i telefonen. Hon tycker att socialsekreterarna behandlar folk illa och att de har ett dåligt bemötande. Sofia säger att somalier som grupp känner sig dåligt bemötta och dåligt behandlade överlag av socialtjänsten. Hon säger att de inte får några förklaringar eller information utan de måste själva ta reda på saker och klara sig själva. Sofia säger att det är stor brist på information från socialtjänstens sida och att det upplevs som att socialen gör lite som de vill och känner för. Sofia uppger att hon känner flera som ej klarar eller orkar överklaga avslagsbeslut. Anledningen till detta är två. Den ena uppger Sofia är dålig information om hur denna process går till, om information om detta överhuvudtaget ges. Den andra är att det helt enkelt inte finns någon ork att göra det. Det känns som att det ändå bara blir avslag.

Bristen på information från socialtjänstens sida kan av våra respondenter tolkas som ytterligare ett medel att utöva sin makt. Klienter som inte har någon information om sina rättigheter, skyldigheter och möjligheter har mindre chans att ta vara på sin rätt och få sina behov tillgodosedda. Om inte information om vilka regler som gäller ges finns det mindre utrymme för att följa dem, men desto större utrymme för egen tolkning om vad som gäller. Detta kan leda till att de somaliska klienterna varken följer de formella eller de mer informella reglerna som gäller vilket innebär att de utsätts för olika sanktioner för att reglerna ska kunna upprätthållas mot övriga (Becker, 2006). I förlängningen av detta blir somalier som grupp

utpekad som en ”problemgrupp” vilka fuskar och inte följer de regler som finns. Detta fenomen ser vi beskrivas i Lipskys första och tredje modifikation. I den första beskrivs hur socialtsekreterare medvetet håller inne med information för att få klienterna att ge upp. I den tredje modifikationen beskrivs klientföreställningar där klienterna delas in i olika grupper och klassificeras efter olika faktorer (Lipsky, 1980).

Amina säger att hon absolut inte har något förtroende. De ser henne inte som en individ utan ser henne som en i gruppen somalier.

dom ser inte mina individuella behov, utan tänker mer som hon är en somalier och alla somalier ljuger....de tror inte jag talar sanning, så varför ska jag ha förtroende för dom när de inte har förtroende för mig...varför ska jag ha förtroende för en sådan myndighet

Personer som betraktas som avvikare har gemensamt erfarenheten av att betecknas som utanförstående (Becker, 2006). I vår undersökning har det varit genomgående att våra respondenter känner sig utpekade som grupp. Våra respondenter har alla uppgivit att de inte känt sig trodda av socialtjänsten. De uppger även att de uppfattar socialtjänsten som väldigt respektlös och att socialtjänsten inte heller ser dem som de individer, utan att socialtjänsten ser de som en grupp.

Tema tre handlar om var ifrån och av vem man får informationen om socialtjänsten

5.4 Landsmännen är den stora informationskanalen och en viss upplevd erfarenhet.

Samtliga respondenter uppger när vi ställt frågan om hur man grundar sin uppfattning om socialtjänsten att informationen de får kommer ifrån landsmännen framför allt. Sofia och Amina säger:

det är mina landsmän som håller mig uppdaterad om socialtjänsten

Handi berättar i intervjun att hennes uppfattning påverkas av den negativa bild som hennes landsmän förmedlar om socialtjänsten.

den information jag har får av mina landsmän är ju inte alltid positiv

Hon berättar tidigare i intervjun om hur hennes erfarenheter av socialtjänsten styr de uppfattningar som hon har.

Erfarenheterna styr uppfattningen

Saida säger att hon inte har fått någon information om socialtjänsten från någon annan än sina landsmän samt nära och kära.

den enda information eller det jag vet om socialtjänsten har jag fått via landsmän, grannar, bekanta, vänner och människor i min omgivning

När socialtjänsten möter människor som har olika kulturella bakgrunder är det viktigt att ha med sig att dessa människor påverkas på olika sätt av den information som socialtjänsten

förmedlar. I tidigare internationell forskning beskriver forskaren att personer som har invandrat ofta känner sig mindre trygga i det nya landet. Detta gör att det kan uppstå en viss oförståelse för de inföddas sätt, toleransen för att förstå är lägre (Austers, 2001). När denna otrygghet träder fram blir det lättare att spegla sig i de personer som finns i ens närhet och som har samma kulturella och etniska bakgrund (Svedberg, 2007). Våra respondenters svar genomsyras av känna stark gruppstillhörighet. Individer i ens nära omgivning påverkar de uppfattningar en människa får. Hur mycket individen låter sig påverkas av det man delges beror ofta på hur starkt man vill fasthålla sin sociala identitet i gruppen (Payne, 2002).

Våra samtliga respondenter berättar igenom hela intervjun om hur de har blivit behandlade av den svenska socialtjänsten. Hur det påverkar dem, hur de tänker och hela deras synsätt av den. I den symboliska interaktionismen blir resultatet ens samlade sociala erfarenheter och uppfattningar vilket blir ett sätt att uppfatta sig själv samt förstå sina tankebanor, sina känslor och hela den omvärlden som omger oss (Svedberg, 2007). De känner att de hela tiden blir sedda som en besvärlig grupp. Vidare skriver Mead att människor speglar sig i andras reaktioner, detta gör att enskilda individer använder gruppen som en spegel eftersom denne återspeglar och stödjer den uppfattning som vi har om oss själva (Svedberg, 2007). De uppfattningar och värderingar som ligger till grund för våra respondenters information om socialtjänsten har bildats genom den grupp de känner samhörighet med.

Vår grupp av respondenter är en samling individer som har "att vara somalier" som en gemensam knypunkt (Svedberg, 2007). I den här gruppen bildas uppfattningar om den svenska socialtjänsten som är såväl positiva som negativa.

Sista temat tar upp hur våra respondenter tror att de uppfattas av socialtjänsten och vad detta ger för konsekvenser.

5.5 Vår främsta uppgift är att föda massa barn och vänta på nästa utbetalning från socialtjänsten?

I varje samhälle och sociala grupper finns det givna koder och regler som man försöker under vissa omständigheter driva igenom. Dessa sociala regler reglerar beteenden och handlingar vissa som riktiga och andra som felaktiga (Becker, 2006). Sofia, Marian och Jamila har en känsla av att socialtjänsten uppfattar de som okunniga och lata människor som varken vill jobba eller utvecklas. Sofia, Marian och Jamila uppger också att de tror att socialtjänsten uppfattar somalier som en grupp som bara vill föda massa barn, vara hemma och isolera sig från samhället och vill därmed inte integreras i det svenska samhället. De säger att socialtjänsten tror att de inte ens skulle skicka sina barn till skolan, om det inte vore lagstadgat.

Socialen ser oss som ett folk utan några framtidsutsikter alls och som bara vill föda massa barn och som väntar på nästa utbetalning från socialtjänsten.

Respondenterna ger ett starkt uttryck av att de betraktas som avvikare i det svenska samhället. Den enklaste synen på avvikelse är i princip statistisk och ser allting som avlägsnar sig alltför mycket från genomsnittet som avvikande. Olika grupper bedömer olika saker som avvikande (Becker, 2006). Enligt svenska samhället är dessa individer avvikare eftersom de avlägsnar

sig så mycket från det svenska genomsnittet. Denna avvikelse kan bero på många olika faktorer och kulturen kan i detta fall vara en viktig faktor. Kulturen är då relaterad till individens etniska, religiösa och nationella bakgrund. Här ser man då kulturen som något oföränderligt och statiskt. Olika grupper ses som kulturbärare ” kulturell särart” som gör det de så annorlunda i jämförelse med majoritetssamhället (Kamali 2002). Saida säger;

Vi uppfattas som en grupp som inte vill jobba. Vi är ett folk som är vana att jobba men att vi har hamnat ”i kläm på något sätt”. Alla dörrar är stängda för oss för att vi är somalier. Vi får dörrarna i ansiktet hela tiden. Det har blivit att vi bara springer mellan socialtjänsten och arbetsförmedlingen.

För Amina är känslan desamma och hon säger

den svenska socialtjänsten tror att vi är ett folk som inte var något från början. Att vi kom till Sverige med ögonbindel och att vi är lärt oss allting här, att livet för oss började här och att vårt främsta mål är försörjningsstöd

Problemen som man möter i hanteringen av sin omgivning men också även historia och de traditioner man har med sig leder till utveckling av olika regel komplex. När olika gruppens regler strider och motsäger varandra så kommer det att föreligga oenighet om vilka slags beteenden som är korrekt i en viss given situation. (Becker, 2006). Ett tydligt regelkomplex som våra respondenter tar upp flera gånger är att socialtjänsten tror somalier bara vill föda en massa barn. Det ligger här oenighet om vilket beteende som är det korrekta i en viss situation. I det här fallet är det i somalisk kultur en stolthet att skaffa många barn (Ehlers, 1992). I det svenska samhället är det idag inte vanligt att skaffa många barn.

5.6 Förtvivlan eller hopp?

Gruppen somalier har svårt att integreras i det svenska samhället, många saknar arbete och har stora problem med språket, därför är många beroende av socialtjänsten säger Marian. Vi vet inte heller vad vi har rätt till. Vi får ingen respekt från socialtjänsten, men jag vet att det finns lagar och att socialtjänsten inte får behandla folk på det sättet. Marian beskriver det väldigt väl när hon säger:

på grund av att vi är somalier har det blivit att vi lever upp till förväntningarna som samhället har på

De personer som betraktas som avvikare har gemensamma erfarenheter av att betecknas som utanförstående. Om en handling är avvikande beror alltså på hur andra människor reagerar på den över tid, kultur men också vem som har begått handlingen. Reglerna tillämpas mer på vissa personer än på andra (Becker, 2006) Respondenterna uttrycker att just på grund av att de är somalier tillämpas reglerna mer på dem än på andra och de känner sig som avvikare. Att bli betraktad som en avvikare har viktiga följder för det fortsatta sociala deltagandet och för självbilden. De normativa skillnaderna som finns i det svenska samhället och avsaknaden av integrering skapar problem för många olika grupper och synnerhet den somaliska gruppen vilket respondenterna uttrycker själva.

bilden som socialsekreteraren har om oss påverkar oss väldigt negativt och gör oss förtvivlade. Hur kan en handläggare hjälpa mig om hon tror att jag bara vill

stanna hemma och föda barn, om hon tror att mitt främsta mål är att leva på socialbidrag?

Mead beskriver att människors jag formas när hon handlar och speglar sig själv i andras reaktioner på sitt handlande. Människan vill under hela livet ha ett positivt och sammanhållet system. Därför söker man upp och umgås med människor som får oss att må bra och känna oss väl till mods, det vill säga med människor som tänker lika, återspeglar och stöder vår uppfattning om oss själva (Payne, 2002). Upplevelsen av att hela tiden bli utsatt för dessa regelkomplex skapar en känsla av att sitta i samma båt för våra respondenter. Detta kan vara en anledning till att många söker sig till sin egen grupp där uppfattningar, normer och värderingar delas. Man känner sig trygg, säker och vet hur man ska förhålla och bete sig till sin omgivning. Känslan av att sitta i samma båt uttrycker Amina när hon säger att det skapar en uppgivenhet och att vi somalier känner oss mindre värda som människor.

Jamila säger att folk i hennes omgivning är rädda för att socialtjänsten skall komma och ta deras barn ifrån dem, att de har den makten. Personer i hennes närhet känner att de motarbetas av socialtjänsten istället för att ge dem hjälp känner de sig dåligt bemötta och att de inte lyssnar till vad de har att säga. Vidare säger Halima att somalier blir dåligt bemötta just för att de är somalier. Hon säger också att socialtjänsten inte har någon förståelse för den somaliska kulturen och det sätter många hinder. Halima säger:

socialtjänsten har inte någon förståelse för den somaliska kulturen och det sätter många hinder.

Somalierna ses som kulturbärare som är så annorlunda i jämförelse med majoritetssamhället. Här i Sverige är den västerländska kulturen modern, allmängiltig, en norm och ett eftersträvanvärt ideal för alla från traditionella kulturer. Majoritetssamhället är det legitima systemet som måste bevaras och som alla kulturella enheter ska anpassa sig efter för att betraktas som fullvärdiga medborgare (Kamali, 2002). Just detta beskriver Halima när hon säger att socialtjänsten inte har någon förståelse för den somaliska kulturen och det sätter många hinder.

Konsekvenserna av att man antar en avvikaridentitet kan användas som en åtskillnad mellan ett överordnad och underordnat statusdrag (Becker, 2006). Den somaliska gruppen är i detta fall i en underordnad position i jämförelse med majoritetskulturen. Denna maktskillnad i en överordnad och underordnad position beskrivs av Jamila när hon säger att folk i hennes omgivning är rädda för att socialtjänsten skall komma och ta deras barn ifrån dem, att de har den makten. Förmågan att skapa regler och tillämpa dem på andra är en fråga om makt. Den vars sociala ställning ger makt och vapen är bäst i stånd att genomdriva sina regler (Becker, 2006). I det här fallet är det den svenska socialtjänsten som har denna makt. Jamila beskriver att personer i hennes närhet känner att de motarbetas av socialtjänsten istället för att de ska få hjälp, de känner sig dåligt bemötta samt att socialtjänsten inte lyssnar till vad de har att säga. Därför menar hon på att det inte finns någon respekt, medmänsklighet eller hänsyn från socialsekreterarens sida för en som individ. Lipsky beskriver att vissa grupper kan ses som jobbiga och svårhanterliga av socialarbetarna. I vissa fall kan socialarbetarna ägna sig åt diskriminerande urvalsprinciper (Lipsky, 1980). Detta är någonting som våra respondenter beskriver väldigt väl när de berättar om hur socialtjänsten ser på de som klienter. Respondenterna har tidigare beskrivit att socialsekreterarna inte ser de som individer utan ser de som en grupp av klienter som är svårhanterliga och som bara vill ha pengar

Sofia säger vidare att denna makt skillnad skapar en rädsla bland folk för socialtjänsten. Barnen hotar sina föräldrar att de ska ringa socialen om de inte får som de vill och då blir föräldrarna rädda, ledsna och arga. Sofia säger,

barnen sitter med mer kunskap om Sverige än sina föräldrar....socialtjänsten har blivit en maktfaktor som barnen kan utnyttja gentemot sina föräldrar...föräldrarna blir förtvivlade och ångrar att de kom till Sverige....jag har träffat föräldrar som har sagt att det kanske hade varit bättre vara kvar i Somalia och dött av svält istället för detta ständiga hot

Socialtjänsten har blivit en maktfaktor som barnen kan använda gentemot sina föräldrar.

Alla statuspositioner har egenskaper eller en nyckelegenskap som skiljer dem som hör till och dem som inte gör det. Det finns statusformer som uppskattade, eftersträvade och önskvärda. Att ha ett avvikandedrag kan ha ett allmänt symbolvärde som gör att människor automatisk antar att dessa människor äger andra icke önskvärda egenskaper som sägs höra dit (Becker, 2006). Just denna känsla känner Amina och Saida när de säger att deras uppfattning skapar en känsla av hopplöshet och förtvivlan hos oss som Somalier. Detta gör att det inte finns någon respekt för oss i det svenska samhället och då ser vi framtiden som dyster och mörk. Avvikelsen har blivit ett gemensamt drag för denna grupp. Känslan av att vara utanför skapar en känsla av att ha samma öde och av att sitta i samma båt (Becker, 2006).

6. SLUTDISKUSSION

Frågan om hur somalier uppfattar socialtjänstens arbetsuppgifter gav ganska spridda svar. Vi kunde dock se tendenser till att de flesta respondenter uppfattade arbetsuppgifterna till att främst handla om att tillgodose ekonomiskt bistånd. En del respondenter uppfattade också socialtjänstens arbetsuppgifter till att tillgodose behov av familjestödjare om behov fanns. Utifrån de teorier vi använt för att analysera vår empiri bildas uppfattningar beroende på vilka erfarenheter och kunskaper man kan ställa i förhållande till det fenomen vi betraktar. Många av våra respondenter har erfarenheter av insatserna ekonomiskt bistånd och i vissa fall även familjestödjare. Stämplingsteorin visar också att människor uppsöker och vill umgås med människor där man känner sig tillhörande och bekräftad. Våra respondenter umgås mycket med sina landsmän och det är här många av uppfattningarna bildas genom det allmänna pratet sinsemellan. Samtidigt har vi i vårt resultat kunnat se att många respondenter upplever informationen som ganska bristfällig angående socialtjänsten. De flesta respondenter uppfattar det som att socialtjänsten med vilje undanhåller viss information för att det helt enkelt skall bli enklare för socialtjänsten att arbeta. Denna uppfattning leder lätt till känslan av att känna sig utpekad och utanför, en känsla av att inte vara på samma nivå och ej heller ha samma rättigheter eller möjligheter som svenska klienter har.

Begreppet makt är ett ord vilket genomsyrar mycket av respondenternas uppfattning angående förtroendet för socialtjänsten. Vi har tydligt kunnat se hur maktlösa våra respondenter känner sig i förhållande till socialtjänsten. En del respondenter uppfattar socialtjänstens befogenheter till att ha möjlighet tvinga folk att ta hjälp. Denna uppfattning är korrekt avseende LVU och LVM. Dock uppfattar en del av respondenterna att även handikappade kan tvingas ta emot hjälp av socialtjänsten utan att "be om lov eller godkännande". Den här uppfattningen ställer vi i förhållande till de erfarenheter och kunskaper våra respondenter har om socialtjänsten. Eftersom det inte finns någon socialtjänst i Somalia finns det litet utrymme för somalier att bilda sig samma definition på socialtjänstens befogenheter som för infödda svenskar. Deras erfarenheter och kunskaper har skapats under kort tid och i många fall under problematiska förhållanden där man haft svårt att integreras i det svenska samhället. Detta kan delvis skapa problem för många invandrare i sin kontakt med myndigheter.

Makt ställs enligt stämplingsteorin ofta i förhållande till sociala positioner och även till klass, kön och etnicitet. Utöver den korta och ofta problematiska period som respondenterna har haft att bilda sig en uppfattning om socialtjänsten tillkommer även faktorn annan etnicitet. I frågeställning om våra respondenter känner förtroende för socialtjänsten är svaren blandade. En del uppger att de känner en visst förtroende till socialtjänsten i vissa frågor, exempelvis i ekonomiska spörsmål, men att de inte skulle vända sig till socialtjänsten i alla lägen.

Deras förtroende beror helt på hur de har blivit bemötta, respekterade samt hörda och på vem de möter i handläggningen. Många respondenter känner att förståelsen för deras livssituation är låg.

Förtroendet för socialtjänsten är också något som diskuteras somalier sinsemellan, när de ser och hör vad som händer andra familjer runt omkring dem. Detta gör att det kan ta emot att gå och söka hjälp när man har sett att andra i ens omgivning har blivit missnöjda med den behandlingen som de har fått i samband med att de har sökt hjälp. Det finns de som har varit bosatta i andra stadsdelar och då mötts av en välfungerade socialtjänst och därmed också haft ett större förtroende för socialtjänstens arbete. Men detta förtroende har sedan dalat när de mött nya handläggare i sin nya stadsdel. Mycket av förtroendet ser vi bekräftas i hur den nära omgivningen förmedlar sin upplevelse av socialtjänsten, men även den egna erfarenheten styr vilket förtroende våra respondenter har för socialtjänsten. Upplevelsen av att bli behandlad som en grupp istället för en enskild individ stärker inte respondenternas förtroende för socialtjänsten. Dessutom handlar det ofta om att ett ömsesidigt förtroende måste finnas. Detta förtroende existerar inte genom de svar vi fått in. Tvärtom känner våra respondenter att de blir ifrågasatta många gånger på ett orättvist sätt när de söker hjälp.

När vi ställde frågor angående om hur våra respondenter grundlade sin uppfattning om vår svenska socialtjänst så blev svaren näst intill entydiga, alla hänvisade till informationen som de hade fått via sina landsmän samt till egna upplevda erfarenheter. Respondenterna uppger att den lilla information de har om socialtjänsten sällan kommer från socialtjänsten själv utan att det finns en mycket stor informationsbrist från socialtjänstens sida. Åter igen upplevs informationsbristen från socialtjänsten sida som en brist, detta är ytterligare en orsak till att förtroendet sätts på prov.

När våra intervjupersoner talade om socialtjänsten fanns det inte mycket positiva tongångar i svaren, de kände sig utanför det svenska samhället i stort och kände en stor hopplöshet inför framtiden. Våra respondenter känner sig utsatta för socialtjänstens tyckande om dem som grupp istället för att se den unika individen.

Frågan om hur respondenterna själva trodde att de uppfattades av socialtjänsten var att de kände sig väldigt stämplade som grupp och för att de var ”just somalier”. De känner sig väldigt avvikande i det svenska samhället och tycker inte att den bild som förmedlas av dem är rättvis. Oavsett var de kommer känner de sig stämplade sig just för att de är somalier och att ha så dåligt rykte i Sverige och bland dem svenska myndigheterna skapade en känsla av förtvivlan hos dem. Att komma till ett nytt land är aldrig lätt. Men att komma till ett nytt land som är så annorlunda i jämförelse med ursprungslandet är ännu svårare. Det är stora kulturella skillnader mellan Sverige och Somalia och just denna kulturella skillnad blev väldigt påtaglig när våra respondenter talade om den svenska socialtjänsten och hur man ser på saker och ting. Det blev också väldigt tydligt att våra respondenter trodde sig uppfattas som kulturbärare av den somaliska kulturen utav den svenska socialtjänsten. Kulturbärare blev i detta avseende en väldigt negativ egenskap eftersom man får en kulturell särart som gör en så annorlunda i jämförelse med majoritetssamhället. Denna kulturella särart innebar för våra respondenter att de blev tilldelade negativa egenskaper som förknippades med deras ursprung. Just för att de är somalier blev de betraktade av socialtjänsten som människor som inte vill jobba, föda massa barn, lata och människor som inte alls har några framtidsutsikter i det nya landet. För dem blev denna bild och vetskapen om att människor har denna bild utav dem en mycket svår sak. Detta skapade en känsla av hopplöshet och förtvivlan hos dem. En känsla av varför är vi här när vi inte ens har något människovärde?

Respondenterna berättar att de drar sig för att ta kontakt med socialtjänsten för att inte uppfattas som en tiggare och de uppger också att de upplever att de inte får någon respekt just för att de är somalier. Att vara Somalier har blivit en stämpel som står i pannan på dem, något som finns med hela tiden och som är svår att göra sig av med. Rädslan för socialtjänsten och rädsla för att barnen ska omhändertas har också gjort att de drar sig för att ta kontakt med socialtjänsten när man behöver stöd. Eftersom den svenska socialtjänsten deltar i och påverkar bl.a. barnens uppfostran, är det många somaliska föräldrar som upplever att de har förlorat greppet om sina barn och sina liv.

Uppfattningarna och upplevelserna vi har fått fram i vår undersökning beskriver enbart hur våra respondenter själva uppfattar och upplever socialtjänsten. Skulle samma undersökning göras på infödda svenska är det möjligt att liknande resultat skulle uppnås.

7. VIDARE FORSKNING

I början av uppsatsarbete insåg vi ganska snabbt att det inte finns mycket forskning om somalier som utgör den största afrikanska gruppen i Sverige. Vi insåg också att det inte finns mycket forskning överhuvudtaget om det omvända perspektivet, det vill säga utifrån klienternas perspektiv. Däremot finns det mycket mer forskning om tjänstemännens perspektiv, arbetsförhållanden och upplevelser i förhållande till deras arbete. Socialt arbete och den forskning som finns utgår till största del utifrån tjänstemännens perspektiv. Tjänstemännens synsätt blir det rådande och därmed blir forskningen ensidig. Socialt arbete bygger på samspelet mellan klienten och tjänstemannen och därför anser vi det viktigt att även klienternas perspektiv kommer fram. Tjänstemännen inom den offentliga sektorn ska ha ett professionellt förhållningssätt och bör därmed få medvetenhet om hur klienterna upplever sin situation i mötet med tjänstemannen.

I Somalia är den humanitära situationen en av de värsta i Afrika och den väpnade konflikten har intensifierats den sista tiden och detta innebär att flyktingströmmen kommer att öka därifrån och att många av dessa krigsdrabbade flyktingar kommer att komma till oss i Sverige. Vi anser det därför relevant att även mer forskning bedrivs om just denna grupp, alltså somalier. Somalier har utpekats som en problematisk grupp i Sverige vilka har väldigt svårt att anpassa sig och integreras in i det svenska samhället. Vad är det som gör att

Vi måste bland annat få en bättre statistik över denna grupp. Enligt media är i dagsläget 90 % av somalierna arbetslösa. Men då blir nästa fråga hur många av dessa 90 % är arbetsföra. Hur många av dessa under 18 år studerar? Hur många av dem över 18 år är vuxenstudenter? Hur många är pensionärer? Frågorna är många men statistiken är knapp häändig och ger inte svar på några egentliga viktiga frågor. Enda syftet i denna statistik i dagsläget, som vi ser det, är att peka ut denna grupp som problematisk och med 90 % som arbetslösa.

Frågor vilka belyser vad det är som gör att somalier har så svårt att anpassa sig till det svenska samhället och vad är det som får denna grupp att känna sig utanför vårt samhälle är viktiga att bedriva.

Det är av stor vikt för alla i samhället, inte bara socialtjänsten utan även andra myndigheter såsom polis, försäkringskassa, skolor med mera, att vi får en verklig bild av just somalier.

Det är viktigt att låta somalier själva till tals och beskriva sin egen verklighet. Forskningen kan exempelvis inrikta sig på att ta reda på hur somalier själva upplever sin livssituation. Vad de själva anser kan förbättras för att de ska kunna integreras på ett bra sätt samt hur vi skall överbygga de stora kulturella skillnader som finns mellan svenskar och somalier. Just denna kulturella skillnad blev väldigt påtaglig när våra respondenter talade om den svenska socialtjänsten och hur man ser på saker och ting.

8. REFLEKTION

Somalier i Sverige har av flera skäl fått stor uppmärksamhet det senaste året. Höstens reportage om somalierna i Göteborg var mer hopplös än vad man kunde tro. Reportagen från i höstas visade att integrationsproblemen på den svenska arbetsmarknaden inte bara har drabbat de vuxna somalierna utan även de somaliska barnen. De somalier som vi har träffat känner att det är mycket statistik och påståenden kring dem som inte stämmer. Vår undersökning visar att våra respondenter känner sig utsatta som grupp, och just för att de är somalier är samhället inte intresserad av dem. Vår undersökning visar att våra respondenter inte känner sig integrerade i det svenska samhället och de upplever inte heller att samhället är beredd att släppa in dem.

Våra respondenter känner många gånger att de inte blir accepterade för den de är. Statusmässigt känner dom att "just för att de är somalier" så har de en låg position i det svenska samhället och de upplever att svenska samhället i stort har en negativ bild av somalier i Sverige. Den negativa bild som massmedia har målat upp upplevs av oss undersökare ha påverkat respondenterna negativt på många fronter. Men framförallt upplever vi att våra respondenter känner sig nästintill uppgivna angående kontakterna med socialtjänsten. Människor med ofta traumatiska bakgrunder åläggs ytterliggare en börda via denna uppgivenhet. Under intervjuerna uppfattade vi undersökare ibland små uppgivna skratt från respondenterna när man talade om socialtjänsten. Att se och känna denna uppgivenhet kändes väldigt olustigt. Den maktlöshet våra respondenter beskrivit för oss upplevde vi här själva väldigt tydligt.

När vi frågade våra respondenter om varför denna negativa bild av somalier finns svarade de att mycket, enligt dem själva, berodde på hudfärg, kultur och religion. Vi tycker det är anmärkningsvärt att människor i dagens moderna mångkulturella samhälle fortfarande löper risk känna sig utpekade och stämplade. Respondenterna säger att de vill integreras och bli en del av samhället men de känner att de vill bli sedda för vilka de är utifrån deras religion, hudfärg och kultur och inte ses som avvikare. Vi undersökare påstår inte att alla andra etniska minoritetsgrupper integreras utan problem i Sverige, men efter artikelserien i GP hösten 2007 är vi rädda för att det ska bli än svårare för somalier att integreras. Massmedia har en enorm genomslagskraft, och artikeln har därigenom inte gjort det lättare för denna målgrupp.

Vi finner det också beklagligt att så många av våra respondenter upplever att socialtjänsten ger bristfällig information. För att ha möjlighet integreras och hitta vägar till social och ekonomisk självständighet måste information ges på ett sätt så att inga missförstånd föreligger. Finns det möjlighet att tro att bättre information skulle ge tydligare bild av vad socialtjänsten arbetsuppgifter är? Kan det i förlängningen förbättra samarbetet och kommunikationen mellan klienter och socialsekreterare? Vi undersökare ställer oss frågan om det generellt ges brisfällig information från socialtjänstens sida, eller om detta enbart gäller de klientgrupper där svenska språket ibland är bristfälligt. Å andra sidan finns det alltid tolkar att

tillgå inom socialtjänsten. Det är ett stort ansvar att vara tolk och vi undersökare kan bara hoppas att tolkarna tar sin uppgift på fullaste allvar och delger klienterna den information som ges samt kollar av att denna information verkligen uppfattats rätt.

Vi anser det är viktigt för socialtjänsten att få information och kunskap om hur denna klientgrupp själva ser på "problemet". Det kan vara behjälpligt i vidare arbete med olika invandrargrupper att veta hur lätt det är för invandrad klient att känna sig stigmatiserad och utpekad. Det är också viktigt att veta hur olika definitioner ges på samma symbol och att detta i sin tur kan leda till vidare missuppfattningar och feltolkningar som kan komplicera samarbetet mellan socialsekreterare och klient. Tydligare information och bättre kommunikation kan eventuellt vara ett medel för att få den maktskillnad somalier uppfattar mellan dem själva och socialtjänsten mindre markant.

9. REFERENSLISTA

Allwood, C-M & Franzén, E. (2000). *Tvärkulturella möten: En grundbok för psykologer och socialarbetare*. Stockholm: Natur och kultur.

Alvesson, M & Sköldberg, K. (1994). *Tolkning och reflektion: Vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Studentlitteratur: Lund.

Austers, I. (2001). *Perspectives of ethnic group attributions*. Akademitryck AB: Edsbruk.

Avrahami, D. (2007). *Vi dansar inte på bordet: Lesbiska invandrarkvinnor i Sverige. Stigmatisering och stolthet*. Ramlösa Pickabook.

Becker, H-S. (2006). *Utanför: Avvikandets sociologi*. Lund: Arkiv förlag

Carle, J, Nilsson, B, Alvaro, J-L & Garrido, A. (2006). *Socialpsykologi: Bakgrund, teorier och perspektiv*. Studentlitteratur: Lund.

Ehlers, P. (1992). *Somalia: Bakgrund och framtid*. Uppsala: Nordiska Afrikainstitutet.

Gilje, N & Grimen, H. (2007). *Samhällsvetenskapernas förutsättningar*. Göteborg: Bokförlaget Daidalos.

Kamali, M. (2002). *Kulturkompetens i socialt arbete: Som socialarbetarens och klientens kulturella bakgrund*. Stockholm: Carlsson.

Kvale, S. (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Studentlitteratur: Lund.

Larsson, S & Lilja, J. & Mannheimer, K. (2005). *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Studentlitteratur: Lund

Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. New York: Russel Sage foundation, cop.

Payne, M. (2000). *Modern teoribildning i socialt arbete*. Stockholm: Natur och kultur

Svedberg, L. (2007). *Gruppsykologi: Om grupper, organisationer och ledarskap*. Studentlitteratur: Lund.

Thuren, T. (1991). *Vetenskapsteori för nybörjare*. Stockholm: Liber AB.

Venning, C. (2003). *Metodboken: Samhällsvetenskaplig metod och metodutveckling*. Eslöv: Lorentz.

Internetsidor:

Göteborgsposten (28 oktober 2007) Hämtad 6 april 2008
<http://www.gp.se/gp/jsp/Crosslink.jsp?d=113&a=378763>

www.vr.se Vetenskapsrådet

Intervjuguide

Hur länge har ni varit i Sverige?

Har ni haft någon kontakt med socialtjänsten?

I så fall, vad var det för kontakt?

Vad uppfattar ni som socialtjänstens arbetsuppgifter?

Vilka befogenheter har socialtjänsten?

Vilket förtroende har ni för socialtjänsten?

Vad grundar ni denna uppfattning på angående socialtjänstens uppgifter och befogenheter?

Varifrån har ni fått denna information om socialtjänsten ifrån?

När skulle ni söka hjälp från socialtjänsten?

När skulle ni inte vända er till socialtjänsten för hjälp?

Hur tror ni att gruppen somalier uppfattas av den svenska socialtjänsten?

Hur tror ni att gruppen påverkas av denna uppfattning?

Vad tror ni att det får för konsekvenser för dig som somalier?

Bilaga 2

Hej!

Vi är tre socionomstudenter som studerar på Göteborgsuniversitet. Vi är inne på vår sjunde termin på vår utbildning och kommer därmed att skriva vårt examensarbete.

Vi vill titta på och skriva om somaliska individers uppfattningar om den svenska socialtjänstens arbetsuppgifter, befogenheter och hur Ni upplever bemötandet från de verksamma tjänstemännen. Vi söker Dig från Somalia som skulle vara intresserad av att vara med i vår undersökning. Den ena av oss skribenter är själv från Somalia och talar språket flytande och kommer att bistå som tolk under intervjun vid behov så att inga språksvårigheter uppstår oss emellan.

Ni som deltar i vår undersökning är garanterade full anonymitet och svaren kan inte ledas tillbaka till Er. Vi kommer även att ändra Ert namn i analysen för att vidare garantera anonymiteten. Det står Er helt fritt att när som helst avbryta er medverkan eller avböja att svara på frågor. Vi vill gärna att Ni ska ha bott i Sverige i minst ett år. Detta för att någon bild av socialtjänsten skall ha hunnit bildas.

I vår forskning kommer vi att följa de forskningsetiska principerna som är:

1. Informationskravet och innebär att vi som forskare är skyldiga att informera dig om syftet med vår forsknings syfte
2. Samtyckeskravet: Deltagare i undersökning har rätt att själv bestämma över sin medverkan och kan när som helst avbryta sitt deltagande.
3. Konfidentialitetskravet: Uppgifter om alla i en undersökning ingående personer skall ges största möjliga konfidentialitet och innebär att du som person är garanterad anonym
4. Nyttjandekravet: Uppgifter insamlade om enskilda personer får endast användas för forskningsändamål.

Vi kommer inom ett par veckor åter höra av oss för att eventuellt boka in tider för intervjuer. Intervjuerna kommer att ta ca 45 minuter och vi bjuder givetvis på fika under tiden.

Med vänliga hälsningar
Ingrid Gunnarsson, Armi Akujärvi, Faduma Awil