



GÖTEBORGS UNIVERSITET
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

”Det svenska sättet jag har med mig kanske inte alls är det enda sättet. Eller det bästa sättet.”

- En kvalitativ studie om socialarbetares upplevelser av etiska dilemman i arbetet med klienter med annan kulturell bakgrund.

Socionomprogrammet, VT.2009

C-uppsats SQ1562

Författare: Anna Dumovski och Victoria Koltys

Handledare: Charlotte Melander

ABSTRACT

Titel ”*Det svenska sättet jag har med mig kanske inte alls är det enda sättet. Eller det bästa sättet*” – En kvalitativ studie om socialarbetares upplevelser av etiska dilemman i arbetet med klienter med annan kulturell bakgrund.

Författare Anna Dumovski och Victoria Koltys

Nyckelord Etik Makt Mångkulturalism Kultur

Vårt syfte med den här studien har varit att undersöka och analysera socialarbetares upplevelser om etiska dilemman som kan uppstå i arbetet med klienter med annan kulturell bakgrund. Våra huvudfrågeställningar är: *Vilka etiska dilemman kommer socialarbetare i kontakt med i arbetet med klienter med annan kulturell bakgrund? Vilken orsak finns det att det uppstår etiska dilemman i arbetet med klienter med annan kulturell bakgrund? samt Hur hanterar socialarbetaren de etiska dilemman som uppstår i arbetet med klienter med annan kulturell bakgrund?*

För att besvara vårt syfte och våra frågeställningar har vi utifrån det empiriska materialet formulerat fyra teman: *Kulturella skillnader och värderingskonflikter, kommunikation, icke-sociala problem* samt *myndighetsutövning*.

Vårt empiriska material fick vi genom kvalitativa intervjuer med sex stycken socialarbetare i Göteborg som på ett eller annat sätt arbetar med klienter med annan kulturell bakgrund. Det empiriska materialet har vi analyserat utifrån tre teorier; etik, makt och mångkulturalism.

I vår analys och resultat får vi svar på frågeställningarna och de slutsatser vi kunnat dra från vår studie är att man som socialarbetare kan komma i kontakt med etiska dilemman i arbetet men att dessa inte nödvändigtvis måste vara kulturellt betingade.

Förord

Vi skulle vilja rikta ett stort tack till våra informanter som ställde upp på intervjuerna. Vi vet att er tid är dyrbar och ni gör ett fantastiskt arbete. Vi vill också tacka vår handledare Charlotte Melander som har hjälpt och stöttat oss under dessa veckor. Sist men inte minst vill vi tacka Therése Lagerin för allt stöd vi fått.

Victoria och Anna

Innehållsförteckning

1. Inledning och bakgrund	1
1.1 Det mångkulturella Sverige.....	1
1.2 Etikfrågor i det praktiska sociala arbetet.....	3
1.3 Yrkesetiska principer för socionomer.....	4
2. Syfte och frågeställning	6
2.1 Syftet med studien.....	6
2.2 Frågeställning.....	6
2.3 Ordförklaringar	6
3. Tidigare forskning.....	8
3.1 Om etiska dilemman i det sociala arbetet.....	8
3.2 Om dygdetik i det sociala arbetet	9
3.3 Det antiförtryckande sociala arbetet	9
3.3.1 Kritik av det antiförtryckande arbetet.....	10
3.4 Om kulturkompetens	10
4. Teori	12
4.1 Etik.....	12
4.1.1 Pliktetik	12
4.1.2 Diskursetik.....	12
4.1.3 Dygdetik	13
4.2 Makt	14
4.2.1 Michael Foucault.....	15
4.2.2 Max Weber	15
4.2.3 Pierre Bourdieu	16
4.3 Mångkulturalism	16
4.3.1 Kritik mot mångkulturalismen.....	16
5. Metod	18
5.1 Förförståelse	18
5.2 En kvalitativ forskningsansats	18
5.3 Kvalitativa intervjuer	19
5.4 Deduktion... ..	19
5.5 Litteraturunderlag	20
5.6 Urval	20
5.7 Intervjuguide	20
5.8 Pilotintervju	21
5.9 Genomförande av intervjuer.....	22
5.10 Bortfall	23
5.11 Analysmodell – Hermeneutik	23
5.12 Validitet, reliabilitet och generaliserbarhet	24
5.13 Forskningsetiska principer.....	24
5.14 Metoddiskussion	25
6. Analys och Resultat.....	27
6.1 Intervjugruppen	27

6.2 Kulturella skillnader och värderingskonflikter.....	27
6.3 Kommunikation	32
6.4 Icke-sociala problem	34
6.5 Myndighetsutövning.....	36
7. Sammanfattande analys	41
8. Slutdiskussion	43
8.1 Förslag till vidare forskning.....	45
9. Referenslista	47
9.1 Litteraturreferenser	47
9.2 Elektroniska källor.....	49
9.3 Artiklar	49
Bilaga 1: Informationsdokument	50
Bilaga 2: Intervjuguide	51

1. Inledning och bakgrund

1.1 Det mångkulturella Sverige

I Sverige har vi sedan mitten av 1970-talet bl.a. på grund av en ökad flyktinginvandring haft politiska insatser i mångkulturalismens anda. Den gemensamma värdegrunden i Sveriges invandrarpolitik bygger generellt på den mångkulturella modellen som bygger på att staten ger stöd till t.ex. etniska kulturella organisationer, modersmålsundervisning och utövandet av olika religioner (Sahlberg, 2004:06; Allwood & Franzén, 2000; Dahlström, 2007). Efter 1975 har de invandrarpolitiska målsättningarna i Sverige med jämlikhet, valfrihet och mål att kulturella minoriteter har samma sociala rättigheter och samma förutsättningar varit huvudansats om flyktingfrågor (Hammar, 2004).

I Regeringsformens första kapitel om grundläggande fri- och rättigheter står formulerat i den andra paragrafen att det allmänna skall främja minoriteters möjlighet att behålla och utveckla sitt kultur- och samfundsliv.

2 § Den offentliga makten skall utövas med respekt för alla människors lika värde och för den enskilda människans frihet och värdighet.

Den enskildes personliga, ekonomiska och kulturella välfärd skall vara grundläggande mål för den offentliga verksamheten. Det skall särskilt åligga det allmänna att trygga rätten till hälsa, arbete, bostad och utbildning samt att verka för social omsorg och trygghet.

Det allmänna skall främja en hållbar utveckling som leder till en god miljö för nuvarande och kommande generationer.

Det allmänna skall verka för att demokratins idéer blir vägledande inom samhällets alla områden samt värna den enskildes privatliv och familjeliv.

Det allmänna skall verka för att alla människor skall kunna uppnå delaktighet och jämlikhet i samhället. Det allmänna skall motverka diskriminering av människor på grund av kön, hudfärg, nationellt eller etniskt ursprung, språklig eller religiös tillhörighet, funktionshinder, sexuell läggning, ålder eller annan omständighet som gäller den enskilde som person.

Etniska, språkliga och religiösa minoriteters möjligheter att behålla och utveckla ett eget kultur- och samfundsliv bör främjas. Lag (2002:903).

Olika länder har olika invandrapolitiska inriktningar. Dessa brukar delas in i tre generella grupper som kan överlappa varandra; *den mångkulturella modellen*, *assimilationsmodellen* och *segregationsmodellen*. Inriktningarna används av demokratiska stater för att hantera nya samhällsmedborgare. Modellerna används i Västeuropa, Nordamerika och Oceanien och tillämpas till olika grad i olika länder. Den mångkulturella modellen betonar stöd och erkännande till olika kulturella grupper i samhället medan assimilationsmodellen bygger på att man gjuter samman de olika kulturella grupperna i landet. Segregationsmodellens ändamål är att den dominerande gruppen i samhället hålls åtskiljd från minoritetsgrupper. I den mångkulturella modellen ligger betoningen i att den kulturella tillhörigheten är en del av din identitet och att minoritetsbefolkningar inte ska behöva uppoffra denna för att ingå i samhället. Nya samhällsmedborgare ska också ha rätt att visa upp t.ex. sin religiösa tillhörighet offentligt och själva modellen förespråkar ett samhälle där alla medborgare inte tillhör samma kultur. Målsättningen för modellen är även att erbjuda samma sociala och politiska rättigheter som majoritetsbefolkningen genom att bl.a. göra medborgarskapet lättillgängligt. Staten bör ta ansvar för att minoriteter aktivt ska kunna utöva sin religion och språk (Dahlström, 2007).

Som man kan se följer det svenska demokratiska statskicket till mestadels den mångkulturella modellen men det finns vissa undantag. I den mångkulturella modellen förespråkas territorialprincipen (*jus soli*) gällande medborgarskap i en stat, denna förekommer i bl.a USA och England och innebär att den som föds i en stat automatiskt blir medborgare oberoende av föräldrarnas härkomst. I Sverige finns flera sätt att bli svensk medborgare, men främst utgår man ifrån härstamning (*jus sanguinis*) för att bestämma medborgarskap (Dahlström, 2007; Sahlberg, 2004:06).

I Sverige har vi trots den mångkulturella modellen ett relativt segregerat samhälle där det förekommer diskriminering och utanförskap bland medborgare med annan kulturell bakgrund (Ahmadi & Lönnback, 2005:5; Sahlberg, 2004:06). I det sociala arbetet möter socialarbetare individer från olika etniska och kulturella grupper. Detta ställer krav på det sociala arbetet och leder till ett ökat behov av kompetens inom det tvärkulturella sociala arbetet. Som socialarbetare är det viktigt att förstå att isolering och segregation påverkar den sociala situationen för klienter med annan kulturell bakgrund (Ahmadi, 2003). I det mångkulturella svenska samhället, där olika religioner, traditioner och seder blandas och stöts emot varandra är det viktigt med etiska reflektioner över vad detta innebär (Sahlberg, 2004:06).

Som socialarbetare bör man ständigt reflektera över normer och värderingar, vare sig de är kulturellt betingade eller ej, då de är en del av identiteten hos en människa. Värderingarna bör ständigt analyseras och tolkas (Sahlberg, 2004:06). Innebörden att som socialarbetare komma i kontakt med klienter med annan kulturell bakgrund tror vi kan leda till tillfällen då etiska dilemman som är kopplade till kulturella skillnader uppstår. Vi inser att begrepp som kultur och etik kan vara svårdefinierade men vi har med vår studie ambitionen att redovisa socialarbetarens upplevelser och reflektioner av sina möten med klienter med annan kulturell bakgrund.

En etisk aspekt som är viktig att diskutera i ett mångkulturellt samhälle är maktperspektivet. Maktperspektivet inom det sociala arbetet med klienter med annan kulturell bakgrund än den svenska anser vi berör det faktum att man som professionell socialarbetare arbetar utifrån normer som ingår i majoritetssamhället. Maktperspektivet i det sociala arbetet med klienter med annan kulturell bakgrund har inte uppmärksammats tillräckligt (Kamali i Ahmadi & Lönnback, 2005:5).

1.2 Etikfrågor i det praktiska sociala arbetet

Det finns olika sätt att hantera etiska dilemman och problem som uppstår i det sociala arbetet. Vi har varit intresserade av att titta närmare på forskning som berör just de etiska aspekterna i det praktiska arbetet därför att vi anser att dessa ligger till grund för exempelvis beslutsfattande och handlande i yrket.

Elisabet Svedberg är projektledare på socialstyrelsen. I hennes undersökning *Etikfrågor i socialtjänsten – en undersökning hur socialtjänsten hanterar etikfrågor i det praktiska arbetet* (2002) har hon illustrerat hur socialtjänsten hanterar etikfrågor i det praktiska arbetet. Svedberg tar i sin diskussion bl.a. upp att 90-talets ekonomiska nedskärningar och krav på större effektivitet samt tidspressen inom socialtjänsten har bidragit till att socialarbetare ifrågasätter arbetsmetoderna och synen på klienten. De efterfrågar en etisk diskussion och anser att denna är betydelsefull.

Svedberg (2002) har kartlagt hur socialtjänsten behandlar den etiska diskussionen. 15 kommuner, däribland Stockholm, Göteborg och Malmö samt 20 stycken FoU-enheter har undersökts. Ett av de vanligaste angreppssätten är *etiskseminarier* med tillhörande utbildnings/ temadagar, konferenser och föreläsningar i etik. Ett annat är *forskningscirklar* där man träffas flera gånger för att diskutera olika teman i grupp. Man har då utgått från deltagarnas egna erfarenheter, artiklar eller reflektioner. Utifrån dessa möten har man formulerat olika principer för det goda mötet som man går efter, t.ex. empati och ömsesidighet. Ett tredje angreppssätt är *reflekterade samtal/diskussioner* som i ett fall har gjorts tvärkommunalt. Personer som jobbar med samma arbetsuppgifter i olika kommuner har träffats och diskuterat bland annat etik med varandra för att på så vis utbyta erfarenheter. Slutligen har vissa kommuner utformat en *policy* för en gemensam värdegrund/norm för det sociala arbetet. Svedberg (2002) nämner dock att många av dessa insatser och andra etiska forum oftast inte är långsiktiga. Risken med att man inte deltar oftare i dessa forum är att man gör arbetet till en vana då det blir en rutin som man inte reflekterar över.

Etiska nämnder på nationell nivå tas också upp i undersökningen, exempelvis en nämnd för etik inom socialtjänsten samt en etisk kommitté inom SKTF. I den senare diskuteras olika ärenden och verksamheten ska bidra till att kännedomen om att etiska problemställningar ökar. I SKTF belyses cirka 25 etiska frågor per år. Det kan handla om allt ifrån en etisk

samsyn på arbetsplatsen till att man som behandlingsassistent inte får ha en privat relation med klienten.

Omfattningen av etikfrågan inom socionomutbildningarna runt om i landet har granskats. Svedberg (2002) tog kontakt med olika högskolor och universitet som utbildar socionomer. Det visade sig att de flesta skolor inte gav kurser i etik mer än undantagsvis. De flesta kurserna genomsyrades dock av ämnet.

1.3 Yrkesetiska principer för socionomer

Socionomers yrkesetiska riktlinjer tas även upp i Svedbergs (2002) undersökning. Olika fackförbund för socionomer, t.ex. Akademikerförbundet SSR har utformat yrkesetiska riktlinjer för socionomer och andra personer som arbetar med socialt arbete. Dessa principer, som bygger på etikteori, är ett verktyg och viktiga orienteringspunkter som hjälper socialarbetaren att ta ställning i olika beslut angående klienten. Syftet är att betona etikens roll i arbetet samt att stimulera det etiska samtalet bland socialarbetare (Blennberger, 2006). Svedberg (2002) menar dock att riktlinjerna ofta är generellt och diffust definierade och därmed kan vara svåra att tillämpa i det faktiska arbetet. Svedberg (2002) menar också att Akademikerförbundet SSR ser de yrkesetiska riktlinjerna som en beståndsdel som krävs för att utföra det sociala arbetet. Akademikerförbundet SSR skriver själva att riktlinjerna lyfter fram viktiga teman som lagen inte berör och de visar medborgarna vilket stöd de kan förvänta sig av det sociala arbetet.

Akademikerförbundet delar in etiken i tre teman och det första betonar människans lika värde oavsett bakgrund eller nuvarande situation. Det andra temat berör vad som är rätt i en handling. Man bemöter då klienten med respekt och inskränker inte hennes integritet. Det sista temat berör vilken slags person man som socialarbetare som utför handlingen bör eftersträva att vara utifrån etisk synpunkt. Vad har vi för grundinställning till livet och människor? (www.akademssr.se). Samhället, arbetsplatsen och klienten kan kräva att en socionom handlar utifrån dem. Svedberg (2002) menar dock på att riktlinjerna inte ska ha företräde framför en genomtänkt moralisk ståndpunkt.

I följande avsnitt presenteras en sammanfattning av de yrkesetiska principerna som vi hämtat på akademikerförbundets hemsida www.akademssr.se. Dessa tycker vi ligger till grund för våra egna reflektioner kring det sociala arbetet och etiska aspekter. De går även att koppla till det sociala arbetet med klienter med annan kulturell bakgrund då de uppmanar socialarbetaren att reflektera över och värna om ett jämlikt, antiförtryckande, och antidiskriminerande samhälle.

Det sociala arbetet och socialarbetarnas yrkesroll ska vara grundad i vetenskap och tillförlitlig erfarenhet. Mänskliga rättigheter och humanitet är elementära värden för professionen. Det sociala arbetet ska bidra till ett gott och värdigt liv för medborgarna samt utveckla samhällets välfärd. Man bär som socialarbetare ett ansvar gentemot personer och grupper i utsatta

situationer och man ska respektera alla människors lika värde. Socialarbetaren ska också vara medveten om den egna kompetensens gränser. Kompetensen bör utvecklas och man bör eftersträva etisk medvetenhet och personlig mognad.

I klientrelationen ska socialarbetare bemöta klienten med respekt, empati samt vänlighet och värna om klientens integritet och självbestämmande. För att inte självbestämmandet ska inskränkas ska insatserna i största möjliga mån bygga på delaktighet och ömsesidig förståelse. Socialarbetaren ska informera klienten om hans/hennes rättigheter och skyldigheter, vilka resurser som finns inom verksamheten och närliggande samhällsinsatser. Kraven som ställs på klienten ska ha saklig grund och de ska kunna bidra till en bättre livssituation för klienten. Uppgifter ska hanteras konfidentiellt och under sekretess. Socialarbetaren ska slutligen ha en jämlik förhållning till alla medborgare och får inte till sin fördel utnyttja maktpositionen gentemot klienten.

Socialarbetaren ska vara medveten om verksamhetens grundläggande uppdrag och vara lojal mot dessa samt mot arbetskollegor och styrelsen. Krav om lojalitet kan brytas då socialarbetaren är skyldig att hindra kollegors eller klienters eventuella kränkande eller diskriminerande attityder. Socialarbetaren bör också bidra till att verksamheten håller hög klass och kan utvecklas utefter medborgarnas önskemål, behov och förändrade samhällsförhållanden. Man bör även medverka till att arbetsplatsen är konstruktiv och präglas av en vänligt sinnad miljö. Socialarbetaren ska vara öppen för samarbete med andra organisationer och professioner då det är av värde för klienter och andra medborgare. Man bör sträva efter att skapa förtroende för det sociala arbetet och för professionens kompetens men också vara öppen för kritisk granskning av yrkesutövningen.

Som socialarbetare ska man slutligen representera ett demokratiskt samhällsideal som inbegriper mänskliga rättigheter, humanitet och solidaritet.

2. Syfte och frågeställningar

2.1 Syftet med studien

Vårt syfte är att genom kvalitativa intervjuer undersöka och analysera socialarbetarens upplevelser om etiska värden och dilemman som kan uppstå i arbetet med klienter med annan kulturell bakgrund. Arbetets specifika syfte är att undersöka hur socialarbetare som arbetar med klienter med annan kulturell bakgrund upplever och hanterar etiska dilemman i sin yrkesutövning samt orsakerna till hur dessa uppstår.

2.2 Frågeställning

Utifrån vårt syfte har vi formulerat följande frågeställningar:

- Vilka etiska dilemman kommer socialarbetare i kontakt med i arbetet med klienter med annan kulturell bakgrund?
- Vilken orsak finns det bakom att det uppstår etiska dilemman i arbetet med klienter med annan kulturell bakgrund?
- Hur hanterar socialarbetare de etiska dilemman som uppstår i arbetet med klienter med annan kulturell bakgrund.

2.3 Ordförklaringar

För att läsaren lättare ska få en förståelse för ämnet som behandlas förklarar vi i detta avsnitt vissa ord och begrepp som förekommer i vårt arbete. Definitionerna speglar också vårt egna perspektiv på begreppen.

Etiskt dilemma - Hermerén (2000) beskriver ett etiskt dilemma som två eller flera värden och hänsyn som står emot och är i konflikt med varandra i en specifik situation. Vid ett etiskt dilemma väljer man mellan olika alternativ som tillgodoser ens egna eller motpartens intressen.

Kultur – det finns många definitioner på kultur och den som bäst passar in i vårt arbete är Al-Baldawi (1996:107) i Ahmadi & Lönnback (2005:5). Al-Baldawi definierar kultur som ”summan av genom livet inlärda traditioner och normer som dominerar och utvecklas genom historien hos en folkgrupp eller nation”. Han betonar också att kulturen ständigt förändras och därmed inte är statisk.

Almqvist & Broberg (2000) i Ahmadi & Lönnback (2005:5) beskriver att människan beter sig på ett sätt som hon uppfattar är självklart och att handlingsmönster och sedvänjor oftast är vanemässiga.

Värderingskonflikt – en konflikt som uppstår p.g.a. att de inblandade parterna har olika värderingar, d.v.s. uppfattningar, åsikter eller omdömen som står emot varandra. Värderingarna kan även böttna i kulturen.

Klient med annan kulturell bakgrund – vi menar här en klient som kommer från ett annat kulturellt sammanhang än det svenska (se kultur).

Integrationspolitik – den politik som ersatt invandrapolitiken. Dess mål är bl.a. lika rättigheter och möjligheter till alla människor oavsett etnisk eller kulturell bakgrund. Integrationspolitiken eftersträvar ett samhälle med mångfald som grund och en samhällsutveckling som präglas av ömsesidig tolerans och respekt(<http://www.ne.se/1%C3%A5ng/integrationspolitik>).

3. Tidigare forskning

3.1 Om Etiska dilemman

I Sarah Banks och Robin Williams artikel *Accounting for ethical difficulties in social welfare work: issues, problems and dilemmas* (2005) intervjuar författarna 32 stycken socialarbetares syn på, och upplevelser av, etiska dilemman. Intervjupersonerna ombads ge exempel på etiska dilemman eller problem som de upplever i det sociala arbetet.

I analysen redovisar författarna hur socialarbetarna själva kopplar t.ex. händelser, tillvägagångssätt och karaktärsdrag till etik. Utifrån studien definierar författarna etiska dilemman som olösbara problem som efterlämnar känslor av bl.a. ånger och skuld hos socialarbetarna. Banks och Williams (2005) specificerar inte vad de menar med etiska dilemman för respondenterna, därför att de inte vill låsa deras resonemang genom en specifik definition. Istället använder de respondenternas egna formuleringar. Grundförstållningen om etik definierar dock författarna som något som generellt relateras till hur människor behandlar varandra och sin omgivning samt vad som är rätt och fel - ont och gott.

Banks och Williams (2005) resultat av studien visar att många av intervjupersonerna använder sig av ord som de själva relaterar till etik för att beskriva sina upplevelser av etiska dilemman. De använder vad författarna kallar för ett "etiskt språkbruk", som innefattar ord såsom rättvisa, hänsyn, respekt, ärlighet och moral. Intervjupersonerna refererar också till sina känslor då de beskriver upplevelsen av etiska dilemman.

Banks och Williams berättar att de utifrån studien har kommit fram till tre olika perspektiv på vad intervjupersonerna definierar som etiska svårigheter i det sociala arbetet.

1. *Etisk svårighet* – En situation som har en etisk dimension men som inte nödvändigtvis måste baseras på ett beslutsfattande.
2. *Etiskt problem* – En situation där man måste fatta ett svårt beslut. Beslutsfattandet innefattar dock inte ett dilemma då beslutsfattaren vet hur den ska hantera situationen, t.ex. genom att ha kännedom om lagstiftning, policy eller regelverk.
3. *Etiskt dilemma* – En situation med beslutsfattande som involverar ett svårt val mellan olika alternativ där det inte är klart vilket som är det rätta.

Författarna berättar att de anser att socialarbetare redan under studietiden bör få tillgång till diskussionsgrupper där de får tillfälle att diskutera etiska dilemman som kan uppstå i arbetet. De anser också att man i dessa diskussionsgrupper bör diskutera och debattera kring socialarbetarens identitet som författarna menar ofta förknippas med moral och etik. De anser vidare att man bör diskutera dubbelheten i socialarbetarens professionella roll, som hjälpare och myndighetsutövare för att undvika klientförtryck.

3.2 Om dygdetik i det sociala arbetet

I artikeln *Virtue ethics and social work: being lucky, realistic, and not doing ones duty* av Graham McBeath och Stephen A. Webb (2002) diskuterar författarna moral och dygdetik. De diskuterar Aristoteles teorier kring dygdetik kontra Kants pliktetik. Pliktetiken är något författarna menar är det som idag ligger bakom och styr mycket av det sociala arbetet. Idén kring att vara professionell socialarbetare handlar idag om ha kontroll över administrativa/ekonomiska system. Denna typ av professionalism utmanar författarna genom att kalla Kants pliktetik för cynisk. Istället uppmanar författarna till att socialarbetarens egna dygder bör användas som rättesnören då dessa avgör vad som är rätt och fel. Författarna menar dock att dessa dygder inte är direkt medfödda utan är något som socialarbetaren kan lära sig genom erfarenhet eller att studera fall exempel.

McBeath och Webb (2002) menar att trots att det finns mycket litteratur som diskuterar dygder och moral inom det sociala arbetet är det sällan denna litteratur återspeglas i det praktiska arbetet. Författarna skriver att dygdetiken går att använda som en guide då man ska fatta beslut i sitt arbetet. De anser dock att det krävs att man problematiserar mer kring dygdetiken för att denna ska få en bättre effekt i det sociala arbetet. Dygd och moral är en ansenlig kraft som trots att dessa inte bygger på regler och lagar går att involvera i det professionella arbetet.

3.3 Om det antiförtryckande sociala arbetet

I en av sina böcker *Anti- oppressive social work theory and practise* (2002) beskriver Lena Dominelli sina tankar om det antiförtryckande sociala arbetet. Dominelli (2002) berättar att det antiförtryckande arbetet går ut på att socialarbetaren arbetar med att främja klientens inneboende resurser. Socialarbetaren måste även vara medveten om att den arbetar med myndighetsutövning och alltså inte franser det faktum att han/hon sitter på en maktposition gentemot klienten. Det antiförtryckande perspektivet i det sociala arbetet kan användas för att identifiera orättvisor och fungera som ett verktyg för ett klientcentrerat arbetssätt. Till en början är utövaren av antiförtryckande arbete i en stark maktposition gentemot sin klient bl.a. för att denne har kunskap och tillgång till reella resurser. Klienten kan ha kunskaper, färdigheter och karisma själv men ändå vara låst i sin situation och behöva hjälp utifrån. Socialarbetarens roll är alltså att stärka klientens tillgångar till sina egna resurser och uppmärksamma resurserna genom att lyfta fram dessa i arbetet.

I artikeln *Use of critical consciousness in anti-oppressive social work practice: Disentangling power dynamics at personal and structural power level* skriven av Izumi Sakamoto och Ronald O. Pitner (2005) diskuterar författarna det antiförtryckande arbetets begränsningar. Artikeln handlar om att socialarbetare har en skyldighet att vara medveten om sin roll som hjälpare. Socialarbetaren bör också kritiskt granska sin maktposition och sociala strukturer för att undvika en skev maktbalans i relationen till klienten. Författarna talar om vikten i att man som socialarbetare känner till och reflekterar över maktaspekten i sin yrkesroll för att arbetet

man utför inte ska vara förtryckande och nedvärderande gentemot sina klienter. Detta förtryck kan ske omedvetet vilket leder till att det blir ännu viktigare att varje enskild socialarbetare reflekterar kring makt.

För att undvika att det sociala arbetet senare skapar en skev maktrelation mellan klienten och socialarbetaren tycker Sakamoto och Pitner (2005) att man redan under utbildningen av socialarbetare för en dialog kring maktrelationer genom t.ex. diskussionsgrupper. Sakamoto och Pitner (2005) beskriver empowerment som en bra metod att använda i det sociala arbetet för att ge klienten mer självbestämmande och undvika maktförtryck.

3.3.1 Kritik av det antiförtryckande sociala arbetet

Sakamoto och Pitner (2005) riktar kritik mot det antiförtryckande sociala arbetet och menar att det saknas viktiga delar i teorin kring detta. Bland annat beskriver de själva termen ”antiförtryck” som en alltför utbredd term vars vida omfång kan leda till att den felaktigt ger uttryck för maktförtryck utifrån ett makroperspektiv. Alltså att det främst är de uppbyggda strukturerna i samhället, som kan vara skapade genom t.ex. lagar och normer, som skapar förtryck. Sakamoto och Pitner (2005) skriver att man inte ska betrakta det antiförtryckande sociala arbetet som ett övergripande perspektiv utan snarare ständigt borde utvärdera arbetet på en individbaserad basis, alltså snarare utifrån ett mikroperspektiv. En socialarbetares reflektioner kring makt och förtryck bör alltså kretsa kring hur denne själv agerar i situationer där det kan uppstå maktförtryck.

En liknande kritik mot begreppet antiförtryckande socialt arbete som ett alltför vitt begrepp att använda sig av riktar även författaren Charlotte Williams i sin artikel *Connecting anti-oppressive and anti-racist theory and practise: Retrenchment or reappraisal?* (1999). I artikeln argumenterar Williams kring för- och nackdelar med att det antiförtryckande sociala arbetet och dess föregångare det antirasistiska sociala arbetet håller på att smälta samman. Ett argument mot trenden till antiförtryckande socialt arbete är att det antirasistiska arbetets syfte är mer lättförståeligt. Antirasism handlar om att genom mobiliseringsåtgärder motverka att individer utsätts för diskriminering på grund av t.ex. sin hudfärg. Williams (1999) menar att antiförtryck är svårare att ta till sig då man ställer sig frågan: Vilka är de förtryckta?

3.4 Om kulturkompetens i det sociala arbetet

Masoud Kamalis studie *Kulturkompetens i socialt arbete- om socialarbetarens och klientens kulturella bakgrund* (2002) har som syfte att genom attitydundersökningar, i form av intervjuer med invandrarklienter, socialsekreterare med invandrarbakgrund samt socialarbetare med svensk bakgrund, öka förståelsen för mångkulturens roll inom det sociala arbetet. Socialsekreterarna redovisar sin syn på, och uppfattning av, klienternas problem utifrån deras kulturella bakgrund. De ger också en bild av hur de resonerar kring sina kollegors förhållningssätt och kompetens i det sociala arbetet med invandrarklienter.

Studien bygger på resonemanget kring att invandringen sedan 1970-talet bidragit till att Sverige blivit ett mångkulturellt land där folk från olika delar av världen integrerar i vad som är ett svenskt majoritetssamhälle. Det svenska samhällets politiska ideal sedan dess är att olika kulturer ska kunna mötas och leva sida vid sida. Kamali (2002) diskuterar om hur detta politiska ideal påverkar det sociala arbetet i mötet med invandrarklienter. Han kommer fram till att anställandet av socialarbetare med invandrarbakgrund inte har någon direkt koppling till att man följer någon direkt policy för att främja etnisk mångfald i det sociala arbetet. Han kommer dock fram till att det finns en fördel med att anställa socialsekreterare med annan kulturell bakgrund i invandrartäta områden. De utlandsfödda socialsekreterarna anses besitta en högre grad av "kulturkompetens" som kommer ifrån att de är födda i "andra kulturer" och därigenom arbetar lättare med olika invandrargrupper. Risken med att anställa socialarbetare p.g.a. att de har en hög grad "kulturkompetens" är att man lägger för stor betoning på detta och bortser från socialsekreterarens professionalitet och yrkeskompetens.

Kamali (2002) anser att man måste forska vidare för att kunna bestämma om det är någon fördel eller nackdel med att ha etnisk matchning mellan socialarbetare och klient då studien visar att parterna inte nödvändigtvis själva tycker att det är en bra idé. Han diskuterar vidare kring att studien visar på ett kategoriseringsproblem där en grupp människor med samma etniska ursprung buntas ihop för att gå under benämningen "invandrare". Det är främst att ha ett kulturellt sensitivt arbete, där man respekterar varandras kulturer som främjar en bra kontakt mellan socialarbetare och klient.

4. Teori

4.1 Etik

När man pratar om etik i det sociala arbetet syftar man vanligtvis på det som sker i interaktionen mellan socialarbetare och klient. Då ett etiskt dilemma uppstår funderar och reflekterar socialarbetaren mellan olika handlingsstrategier på ett medvetet sätt. De etiska frågorna aktualiseras i klientmötet då socialarbetaren står i en valsituation. Då handlar det om vilket förhållningssätt och bemötande man ska ha i förhållande till klienten (Pettersson, 2000). Hermerén (2000) beskriver ett etiskt dilemma som två eller flera värden och hänsyn som står emot och är i konflikt med varandra i en specifik situation. Vid ett etiskt dilemma väljer man mellan olika alternativ som tillgodoser ens egna eller klientens intressen. När detta görs utgår man både ifrån fakta och egna värderingar. För att kunna göra ett val måste man ha bakgrundsfakta om personen ifråga. Detta kan vara familjeförhållanden, ekonomiska faktorer eller annan väsentlig information om klienten (Hermerén, 2000).

Den etiska teorin är omfattande. Vi ska i vårt arbete fokusera på tre av etikens inriktningar, nämligen *pliktetik*, *diskursetik* och *dygdetik*.

4.1.1 Pliktetik

Den tyske filosofen Immanuel Kant (1724-1804) är den person som främst är förknippad med pliktetiken. Enligt pliktetiken finns det handlingar som är rätta och orätta. När vi står inför ett dilemma eller en valsituation känner vi enligt Kant att vi har plikter, d.v.s. normer, regler och principer runt omkring oss som vi måste handla efter för att handlingen ska bli god. Detta oavsett om vi gillar handlingen eller inte (Tännsjö, 2000). Om det finns flera plikter som står i konflikt med varandra ska vi avgöra vilken som är av högst värde genom att rangordna dem (Dunér & Nordström, 2005). Kant är alltså kritisk till att man utgår från lust och känslor. Pliktetiken tar inte hänsyn till konsekvenserna och resultatet av vårt agerande då det är omöjligt att förutse alla konsekvenser och Kant tycker därmed att vi inte ska odla tid på att tänka på dem. Kant ville göra plikten till en allmän regel som alla kan handla efter oavsett situation. Detta genom den gyllene regeln som han kallar det "kategoriska imperativet" som kort går ut på att det du vill att andra ska göra mot dig ska du också göra mot andra. Det kategoriska imperativet är en typ av test som avgör vad som är acceptabelt att göra i en valsituation. Eftersom Kant vill göra plikten universell så går det inte att avvika från denna regel då detta blir en dubbelmoral, alltså om vi har skapat en lag så ska vi följa den, annars kan felaktiga situationer uppstå (Henriksen & Vetlesen, 2001).

4.1.2 Diskursetik

Diskursetiken eller den kommunikativa etiken bygger på dialogen mellan två eller flera människor, och det är genom dialogen som den rätta handlingen avgörs (Dunér & Nordström, 2005). Diskursetiken har sitt ursprung i upplysningstiden och är en vidareutveckling av Kants teori om pliktetik som menar att man gör det rätta bara man väljer rätt tillvägagångssätt. Det

är främst den tyske filosofen Jürgen Habermas som förknippas med diskursetiken. Skillnaden mot Kants pliktetik är att diskursetiken menar att vi alla inte tycker likadant i olika frågor och situationer. Vi upplever det som är förnuftigt på olika sätt beroende på vad för person vi är och vilken roll vi har, t.ex. läkare, mamma, socialarbetare eller klient. Dessutom kan t.ex. två socialarbetare tycka olika i en och samma fråga. För att få veta hur olika parter tycker krävs en dialog och inte en monolog som är fallet i pliktetiken (Henriksen & Vetlesen, 2001).

Förutsättningen för diskursetiken är att båda parterna får komma till tals samt att de får möjlighet att problematisera de olika påståendena. När båda parterna får göra sig hörda och framföra sina intressen, åsikter och värderingar så minimeras maktförhållandet och genom en förnuftig argumentation kan frågan avgöras. Vad man sedan gemensamt kommer fram till är det rätta att göra i situationen (Andersen, 2000).

Inom diskursetiken har man en jämlik människosyn, alla är lika mycket värda och alla har rätt att bestämma över sig själva. Makt i bemärkelsen tvång är därmed enligt Habermas motsatsen till diskursetik. Genom kommunikation får vi chans att motivera vårt val men också att överväga andra val och på så vis får båda parterna insikt i den andres tankar. Förutsättningen är att parterna är öppna, lyssnar och respekterar varandra. Diskursetiken är en förutsättning i dagens mångkulturella samhälle där människor med olika uppfattningar får mötas i en dialog och ta del av varandras tankar och åsikter. Denna etikinriktning hjälper då till att skapa sämja mellan olika grupper i samhället genom att minska privilegier och diskriminering (Henriksen & Vetlesen, 2001).

Det finns kritik angående diskursetiken som säger att en dialog med bra argument inte alls behöver betyda att man kommer överens i en fråga. Det kommer alltid finnas någon som inte låter sig påverkas av ett argument samtidigt som att det finns en risk att en part kan dölja något vilket blir en dold maktutövning (Henriksen & Vetlesen, 2001).

4.1.3 Dygdetik

Dygdetiken ställer frågan: Vad för slags människa bör jag vara? Det är dygden som står i centrum och frågan vad som är rätt och orätt blir istället sekundär. Redan under antiken satte man personens dygder i centrum istället för handlingarna. Det är främst moralfilosofen Aristoteles som kopplas till denna gren av etik men också Sokrates och Platon (Tännsjö, 2000). Dygdetiker menar alltså att det är dygden som avgör om handlingen är ond eller god och den betonar den handlande personen vars egenskaper bestämmer om handlingen blir av god eller ond art (Dunér & Nordström, 2005).

En dygd kan sägas vara en attityd eller ett karaktärsdrag som är förankrat i en person och detta gör oss i stånd att utföra en god handling. Dunér och Nordström (2005) beskriver att man i antikens Grekland såg klokhets, rättvisa, mod och måttfullhet som de främsta dygderna. Därmed diskuterar dygdetiken vilka dygder som den goda människan bör utveckla och föra vidare i uppfostrandet av barnen. Attityderna präglas dock av det samhälle och kultur som man lever i och kan skilja sig åt beroende på vart i världen man befinner sig (Henriksen & Vetlesen, 2001). Denna gren av etik är alltså kritisk till universella principer av vad som är

rätt för vårt handlande. Då vi står inför ett etiskt dilemma handlar vi alltså utifrån kulturen som är vår etiska bas. Olika kulturer och bakgrunder har olika attityder och syn på verkligheten och kan därför uppfatta den och etiska dilemman på olika sätt (Dunér & Nordström, 2005). Olika attityder och värderingar kan bli särskilt tydliga och aktuella i arbetet med flyktingar och klienter med annan bakgrund då man möter många klienter ifrån olika kulturer som i sitt bagage kan ha olika syn och värderingar på samma fenomen.

4.2 Makt

Makt är ett relationsbegrepp då den utövas i interaktion mellan minst två parter (Pettersson, 1987). Makt kan enkelt definieras som möjligheten att en part får igenom sin vilja på en annan part i ett socialt möte, trots att ens vilja strider mot motpartens intressen. Detta kan ske med hjälp av olika maktresurser som är grunden till maktutövningen, t.ex. genom tvångsmedel, belöning eller rätten att fatta beslut (Svärd & Starrin, 2006).

En relation mellan hjälpare och klient är i princip alltid ojämlig till klientens nackdel. Vare sig man är medveten om det eller ej är makten ständigt närvarande. Den döljs dock ofta i socialarbetarens språk och intention som betonar hjälpaspekten (Skau, 2001).

Det finns olika former av makttekniker, ett av dem är *tvång*. Tvång sätter människan i en situation där hon saknar eller har väldigt begränsade alternativ. Det kan vara en så enkel sak som att stå i en kö och vänta på sin tur. Denna sorts tvång är djupt inpräglad i vårt samhälle och vi accepterar den. En annan form av makt är belöning som fungerar som kompensation för det negativa. Man ser ofta inte belöning som en del av maktens system men belönandet finns ständigt närvarande i samhället, vi får tex lön för det arbete som vi utför (Börjesson & Rehn, 2009).

En annan form av maktyttring är språket, ett verktyg som både inkluderar och exkluderar den andre. Personen som har ordet har därmed också makten. På ett socialkontor talar socialarbetaren ett fackspråk som inskolats under utbildningen och på arbetsplatsen. Fackspråket är främmande för klienten och det kan krocka med hans/hennes vardagsspråk. Detta blir särskilt tydligt med klienter som inte talar god svenska. Socialarbetaren namnger klientens livssituation med begrepp som klienten inte förstår vilket blir en oangriplig maktkamp och situationen kan vara kränkande för klienten (Skau, 2001). Forskning har påvisat att mötet mellan klienten och socialarbetaren blir ett möte mellan ett objekt och en administratör. Klientens karaktäristiska livsstil försvinner i de generella begrepp och problemkategorier som socialförvaltningen använder sig av och istället för att se till klientens individuella behov får man hjälp och stöd utifrån kategorin som man hamnar under. Klienten pressas in i ett fack med människor som han eller hon inte har något gemensamt med trots att de tillhör samma kategori (Järvinen & Mortensen, 2002).

4.2.1 Michael Foucault

Det är främst den franske filosofen och sociologen Michael Foucault (1926-1984) som har påverkat och kopplas till den moderna diskussionen om makt. Foucault menar att makten inte bara är ett negativt laddat begrepp och fenomen utan också en produktiv kraft. Den mest primitiva formen av makt är den då en person har makt över en annan men inte vice versa. Foucault vill bryta detta antagande och presenterar istället om att vi alla är fångade i ett nätverk och utövar makt mot varandra (Börjesson & Rehn, 2009). Foucaults syn på makt är att den finns och är en grundläggande del i alla former av sociala situationer och relationer, en s.k. mikro-makt (Lindgren, 2000). Han menar också att makten kommer ifrån alla håll och kanter. Klienter kan t.ex. utöva makt mot socialarbetaren då de uteblir från ett möte eller motsätter sig ett förslag (Svärd & Starrin, 2006). Olika institutioner som hjälper, stöttar och ger stöd är därmed det mest radikala exemplet på kontroll och disciplin (Järvinen och Mortensen, 2002).

Ett av Foucaults maktbegrepp är konstruktionen *makt/kunskap* där makten och kunskapen är tätt sammanfogade med varandra. All kunskap är makt samtidigt som makten handlar om att upprätta en kontroll över kunskapen. Man kan inte säga vilket av dessa som kommer först utan de utvecklas parallellt och förutsätter varandra. Genom att nya typer av vetanden hela tiden skapas, uppkommer samtidigt nya typer av makt. Men denna makt/kunskap disciplinerar även oss människor och gör oss till kontrollerbara subjekt. Olika kunskaper finns till för att göra oss lydiga och medgörande (Börjesson & Rehn, 2009).

Foucault talar om *bio-makt*, en maktform som utvecklades under 1600-talet, vars intention är att disciplinera individen och att leda befolkningen till det som är nyttigt för dem (Järvinen & Mortensen, 2002). För att illustrera bio-makten och makt/kunskap använder sig Foucault av Jeremy Benthams (1748-1832) idé om det perfekta fängelset. Detta fängelse består av ett runt torn där varje fånges cell är en tårbit vars spets pekar mot mitten. I mitten finns en vakt som kan observera varje fånge då varje cell har en liten öppning. Fångarna kan dock inte se vakten då de blir bländade av ett ljus när de tittar ut. Här inflikar Foucault att det egentligen inte spelar någon roll om det verkligen finns en vakt eller inte för fångarna tror att vakten finns och beter sig som att de vore observerade (Börjesson & Rehn, 2009). Med denna metafor vill Foucault visa att vi alla lever i detta perfekta fängelse. Fängelset representerar också sjukhus, skolor, fabriker etc där man utsätts för olika disciplinerade tekniker. Benthams modell visar hur ett fåtal personer kan kontrollera ett större antal. Den visar hur människan måste anpassa sitt liv efter risken att bli observerad (Lindgren, 2000). Vi är alla tränade till att bete oss på ett kontrollerat sätt utan att någon direkt makt har sagt till oss hur vi ska göra. Vi lever våra liv som om vi vore övervakade och vi accepterar det (Börjesson & Rehn, 2009). Foucault menar dock inte att denna sorts makt och kontroll endast är negativ. Den reproducerar även lydiga och fungerande människor som kan användas, formas och utvecklas (Lindgren, 2000).

4.2.2 Max Weber

En annan stor tänkare inom sociologin är Max Weber (1864-1920). Webers klassiska definition av makt är uppdelat i tre delar, nämligen *makt*, *auktoritet* och *dominans* och han ser makten som ”sannolikheten att en individ får igenom sin egen vilja i en social relation trots

motstånd” (Weber 1983, 1:37f i Månson, 2000). Med begreppet dominans menar Weber sannolikheten att en order lyds oberoende av viljans effekter på den utsatta människan eller gruppen. Makt får man genom att sänka motpartens, för att få igenom sina intressen måste man alltså motparten säga ifrån sig sina. Enligt Weber föds dominans genom att en part underkastar sig den. Dock kan den underkastade på detta vis även få igenom sina mål. På ett socialkontor måste man t.ex. uppfylla vissa krav för att bli berättigad ekonomisk ersättning. Klienten accepterar detta och får på så vis sina pengar. Slutligen innebär auktoritet en legitim form av dominans som vi accepterar och som anses vara självklar och rätt att följa. Auktoriteten kan både vara en människa, exempelvis ledaren på ett företag eller en byråkratisk struktur, t.ex. rättssystemet vars makt vi automatiskt underkastar oss (Börjesson & Rehn, 2009).

4.2.3 Pierre Bourdieu

Den franske sociologen Pierre Bourdieu (1939-2002) presenterar begreppet, *symboliskt våld* med vilket han menar det osynliga våldet eller makten som går att finna i olika relationer. Det är en sorts makt som inte erkänns och uppfattas som en maktutövning. De som utsätts för symbolisk våld märker inte av den och böjer sig för den då den utövas på en symbolisk väg, t.ex. genom kommunikation och kunskap och detta sker omedvetet (Järvinen & Mortensen, 2002). Makten döljer sig bakom en annan innebörd, t.ex. hjälp och stöd. Olika hierarkier, både sociala, politiska och ekonomiska förkläs och uppfattas som naturliga, både av sig själva och av dem som utsätts för den. De som utövar denna sorts makt vill bevara en sämja och det symboliska våldet bygger på ett kollektivt förnekande av det verkliga sakförhållandet och på så sätt bidrar det till att den hela tiden reproduceras (Järvinen, 2000).

4.3 Mångkulturalism

Begreppet mångkulturalism ingår i kulturteori och används för att beskriva ett samhälle där flera etniska/kulturella grupper lever tillsammans och har lika rättigheter. Mångkulturalismen bygger på målet att alla i samhället lär sig om de olika kulturella skillnaderna hos medlemmarna och accepterar kulturella olikheter som klädstil, matvanor och religion (Ahmadi & Lönnback, 2005:5). För att mångkulturalism överhuvudtaget ska kunna existera i ett land krävs det att landet är en rättsstat då statens inblandning främjar den kulturella mångfalden bl.a. genom integrationspolitiken. Genom att erbjuda modersmålsundervisning erbjuder man individen att offentligt vara delaktig i samhället men privat kunna leva efter hemlandets förhållningssätt (Darvishpour & Westin, 2008). Förespråkarna för mångkulturalism menar att erbjudandet att välja graden av delaktighet är positivt för ett liberalt samhälle (Kamali, 2002).

4.3.1 Kritik mot mångkulturalismen

Huvudkritiken som riktas mot mångkulturalismen bygger på reflektioner kring riskerna att man genom att arbeta för olika gruppers kulturer och kulturella skillnader riskerar att befästa föreställningar, uppfattningar och fördomar kring dessa. Man kan komma att betrakta kulturer som statiska och homogena system. Risken med att överbetona olika kulturers betydelser för

individer är att man genom detta skapar en barriär mellan olika grupper och binder samman människor i en föreställd gemenskap (Darvishpour & Westin, 2008). Det finns även en risk med att man som t.ex. socialarbetare tolkar invandrarklienters handlingar som kulturellt betingade och därmed överskyler dessa. Socialarbetaren kan alltså komma att särbehandla på ett negativt sätt (Ahmadi & Lönnback, 2005:5). Trots att mångkulturalismens förespråkare anser det vara positivt att ha olika kulturella grupper levandes sida vid sida kan en konsekvens av detta bli en ökad segregation mellan grupperingarna. Det kan uppstå ett "vi" och "de" tänk, framförallt mellan majoritetsbefolkningen och minoritetsgrupper. I sin tur kan detta alltså leda till att mångkulturalismen blir en exkluderande social process där diskriminering kan bli en efterföljd (Darvishpour & Westin, 2008).

5. Metod

5.1 Förförståelse

Både Larsson (2005) och Thomassen (2007) betonar vikten av att forskaren redovisar sin *förförståelse* så att läsaren kan ta del av den. När man har en förutfattad mening påverkas nämligen studien av den.

Vi har valt att undersöka etiska dilemman som kan uppstå i arbetet med klienter med annan kulturell bakgrund. I och med detta kan man utläsa att vår förförståelse ligger till grund för vårt syfte. Nämligen att vi gör antagandet att det faktiskt kan uppstå etiska dilemman i detta sammanhang. Vår förförståelse grundar sig till viss del i att vi själva är av utländsk påbrå och även har vänner med annan kulturell bakgrund. Vi själva har upplevt etiska dilemman som uppstår i samband med detta i vårt privatliv. Därför undrar vi och är intresserade av att veta om kulturella skillnader kan ligga till grund för etiska dilemman även i vårt kommande yrkesliv. Vi är också medvetna om att definitionen av etiska dilemman kan vara problematisk. Vi har bland våra ordförklaringar med en allmän definition av begreppet, som vi tycker stämmer överens med vår uppfattning.

5.2 En kvalitativ forskningsansats

Vi valde mellan att göra en *kvalitativ* eller en *kvantitativ forskningsstudie*. En kvantitativ forskningsansats tolkar det insamlade materialet genom olika kvantiteter. Kvantitet syftar på mängden av något, forskningen studerar alltså i hur stor utsträckning något fenomen förekommer. Metoden belyser många olika frågeställningar som t.ex. ställs i en enkätundersökning. Den kvantitativa forskningsansatsen använder sig mycket av statistik och olika värden för att studera empirin. Oftast undersöker man ett stort antal personer och förutsättningen för att man ska kunna använda sig av en kvantitativ metod är att delar av informantantalet svarat lika på de olika frågorna så att resultatet kan klassificeras i olika kategorier (Elofsson, 2005). För att få fram material till vårt arbete har vi istället valt en kvalitativ forskningsansats. Detta eftersom metoden passar vårt syfte bättre då vår ambition med studien är att gå in på djupet för att besvara frågeställningarna. Vi ville ha lite mer utvecklande reflektioner kring våra frågor snarare än att fastställa hur många som ansåg det ena eller det andra. Svenning (2003) beskriver den kvalitativa metoden som ett sätt att få svar på ”varför” istället för, som vid en kvantitativ metod, ”hur många”. Widerberg (2002) styrker detta genom att säga att medan kvantitet handlar om att fastställa mängder handlar kvalitet om att förstå karaktären eller egenskaperna hos ett fenomen. Den kvalitativa metoden fokuserar på beskrivandet av individens subjektiva upplevelser av ett visst fenomen, t.ex. genom egna beskrivningar, kunskaper, ord, känslor och uttryck. Genom att vara empatisk försöker forskaren sätta sig in i intervjupersonens livsvärld för att på så vis förstå och analysera den. Den kvalitativa metoden studerar informanten ur ett helhetsperspektiv i deras naturliga sammanhang. Helheten avgränsas dock till vissa utvalda teman, i vårt fall etiska dilemman (Larsson, 2005). Den kvalitativa metoden är bra då man använder sig av intervjuer i studien

(Kvale, 1997). Vi tycker att den kvalitativa forskningsmetoden är bra som metod i vår studie då vi vill fokusera på att intervjua ett fåtal personer och fånga deras egna beskrivningar av upplevelser. Vi är alltså inte intresserade av att få kvantitativ data utan snarare djupgående undersöka vad som framkommer vilket är svårt att göra i en kvantitativ studie.

5.3 Kvalitativa intervjuer

En kvalitativ studie kan göras på tre olika sätt, genom *kvalitativa forskningsintervjuer*, *direkta observationer* och/eller genom *dokumentanalyser* (Larsson, 2005). I vårt arbete har vi valt att använda oss av intervjuer då syftet är att ta reda på socialarbetarnas upplevelser av etiska dilemman som kan uppkomma i arbetet med klienter med en annan kulturell bakgrund. I intervjun är det informanternas livsvärld som står i fokus. Deras upplevelser och syn på saker och ting och det är det som vi har intresse att undersöka i vår studie. Avsikten med de kvalitativa beskrivningarna är sedan att tolka deras mening (Kvale, 1997).

Vid intervjuer använder sig forskaren av samtal som en metod för att få fram uppgifter om informantens upplevelser (Widerberg, 2002). Till skillnad ifrån t.ex. en enkätundersökning är intervjusituationen ett möte mellan två eller flera personer där man samtalar kring något som samtliga parter tycker är intressant. Genom dialogen får man kunskap men förutsättningen för en bra dialog är att interaktionen mellan de olika parterna fungerar (Kvale, 1997). Vi tyckte att det var viktigt att våra informanter kände sig trygga under intervjun. Det gäller för intervjuaren att på kort tid få samspelet att fungera eftersom informanten måste t.ex. känna sig trygg för att kunna öppna sig. Trygghet skapas bl.a. genom att man bekräftar det som sägs, inte bara genom ord, utan också genom mimik, tyst kommunikation, tonfall och kroppsspråk (Kvale, 1997). I intervjusituationen är det också viktigt för forskaren att visa och ha empati för informanten. Inlevelseförmågan bidrar till att samspelet i intervjusituationen fungerar bra samt att forskaren med hjälp av empatin lättare kan förstå vad som sägs. Fördelen med den kvalitativa forskningsintervjun är att informanten med egna ord får utrymme att berätta om och reflektera kring sina upplevelser (Larsson, 2005).

5.4 Deduktion

En kvalitativ studie kan göras på tre olika arbetssätt, genom *deduktion*, *abduktion* eller *induktion*. Med induktion menas att man utan förutfattade antaganden utgår ifrån det insamlade materialet och därefter växer teori och begrepp fram. Genom en deduktiv ansats utgår man istället från olika teorier eller begrepp som styr forskningens fokus. När man kombinerar och växlar mellan de båda angreppssätten kallas det abduktion (Larsson, 2005). I vår studie har vi använt oss av ett deduktivt arbetssätt. Först valdes teorierna som sedan problematiserades i samband med analysen av det empiriska materialet. Frågorna i intervjuguiden är formulerade utifrån makt, etik och mångkulturalism som är våra teoretiska begrepp. Teorierna har även hjälpt oss att förstå och tolka det empiriska intervjumaterialet.

5.5 Litteraturunderlag

Larsson (2005) betonar betydelsen av att man vid varje undersökning först bekantar sig med relevant litteratur. Detta för att få kött på benen inför formulerandet av en frågeställning. Vi hittade litteratur på olika sätt. På GUPEA och www.uppsatser.se sökte vi efter tidigare skrivna uppsatser om etik och vi tittade på de olika referenslistorna för att på så sätt få inspiration till litteraturkällor. Litteraturen hittade vi sedan genom universitetsbibliotekets databaser GUNDA och LIBRIS där vi sökte på författarnamnen. Vidare sökte vi efter information på www.socialvetenskap.se på sökordet "etik" som gav fyra träffar. Det har varit svårt att hitta relevant tidigare forskning i form av artiklar då dessa har en tendens att vara väldigt specificerade, t.ex. mångkulturalism som berör ett visst land. Vi har försökt att hitta artiklar som riktar in sig på mer övergripande forskning som berör vår studie. Vi blev förvånade över att det inte har gjorts mer tidigare forskning kring etiska dilemman i samband med att man inom det sociala arbetet möter klienter med annan kulturell bakgrund. Det finns en del böcker skrivna om det tvärkulturella mötet mellan socialarbetare och klienter med annan kulturell bakgrund. Dessa är främst rapporter och studentlitteratur. Till slut hittade vi dock internationellt producerade artiklar från en engelsk databas *The British Journal of Social Work* som berör vårt ämne.

5.6 Urval

Enligt Kvale (1997) bör man intervjua mellan 5-25 personer i en undersökning. Antalet varierar beroende på undersökningens syfte och tidsram. Vi har valt att göra sex stycken intervjuer med socialarbetare som arbetar med klienter som har en annan kulturell bakgrund. Det är dessa enskilda intervjuer som står för det resultat vi kommit fram till och redovisar i uppsatsen. Först kontaktade vi en enhetschef som arbetar på en arbetsplats där man möter många klienter med annan kulturell bakgrund och på det sättet fick vi tag på informanter. Efter detta sökte vi på goteborg.se efter liknande arbetsplatser som personerna vi intervjuade tipsade oss om. Detta kallar Larsson (2005) för *snöbollseffekten* som innebär att man får tag på informanter via någon som känner till någon. Vi kontaktade även där enhetschefen som gav oss mejluppgifter till sina kollegor. Vi mejlade dem eftersom det var svårt att få tag på dem via telefon då de var mycket upptagna av sina arbeten. Via mejl kunde de också kunna ta god tid på sig att svara på huruvida de ville delta eller ej. Detta utan att känna sig stressade och eventuellt inte ställa upp över huvud taget. Samtidigt som en tid bokades skickade vi med informationsdokumentet där vi bl.a. presenterade oss själva och uppsatsens syfte.

5.7 Intervjuguide

Det finns olika sätt att genomföra en intervju. Det ena är en s.k. *standardiserad öppen intervju* där alla informanter ska svara på frågorna i en bestämd ordning. Då ordningen är strikt finns det bara en begränsad möjlighet till flexibilitet (Kvale, 1997). Eftersom vi inte ville rama in intervjun och begränsa våra informanter valde vi bort denna strategi. Man kan säga att motsatsen till den standardiserade öppna intervjun är den *informella intervjun*. Denna är

väldigt öppen och ger ett stort utrymme till flexibilitet och egna frågor. Risken är dock att man glider ifrån ämnet och inte får de svar som man söker efter (Kvale, 1997).

Istället har vi i vår undersökning valt en *halvstrukturerad intervju* med tillhörande *intervjuguide*. Den halvstrukturerade intervjun ansåg vi lämpade sig bäst då vi ville tillåta vissa utsvävningar från informanterna samtidigt som vi ändå ville ha en röd tråd genom intervjuerna. Intervjuguiden fungerar i den halvstrukturerade intervjun som en hjälpreta och slags checklista där frågorna bockas av under intervjuens gång. Man behöver inte vid varje tillfälle ställa frågorna i den exakta ordningen och de behöver inte formuleras på samma sätt som de står på pappret (Larsson, 2005). Intervjuguiden gjordes i förhand utifrån uppsatsens syftes och frågeställningar. Tanken bakom denna intervjuguide är att ge en översikt över de frågor och ämnen vilka vi ville täcka. Varje ämne har även spontana öppna underfrågor som kan anpassas efter varje intervju (Kvale, 1997). Vi använde oss av en del öppna underfrågor, t.ex. för att klargöra vad en informant menar eller be denna utveckla sitt svar.

Kvale (1997) beskriver att varje intervjufråga både kan vara *tematisk* och *dynamisk*. En tematisk fråga tar hänsyn till forskningens relevans medan en dynamisk fråga tar hänsyn till interaktionen mellan intervjuare och informant under intervjun. Därmed bör alltså en bra fråga bidra till att man både får kunskap i ämnet samtidigt som den bidrar till ett fungerande samspel. Då våra intervjufrågor undersöker socialarbetarens upplevelser av etiska dilemman och då de i stort sett har byggts på uppsatsens teoriunderlag är de tematiska. Samtidigt är frågorna dynamiska då de behandlar frågor som både vi och socialarbetarna tycker är intressanta vilket har gjort att vi fått en bra relation och ett bra samtalsflyt (Kvale, 1997).

Intervjuguiden är även uppbyggd på olika sorters frågor där vi till en början ställde *inledande frågor* där socialarbetaren fått berätta om sin utbildnings- och arbetsbakgrund. Detta för att skapa en relation och ett bättre samspel med klienten. Intervjun fortsatte med *uppföljningsfrågor* där informanterna t.ex. fick berätta om eventuella skillnader med att arbeta med svensk bakgrund och människor med invandrarbakgrund. När vi behandlade frågan om etiska dilemman, som är kärnan i intervjun, följde vi även upp denna med *sonderande frågor* där vi bad intervjupersonen att berätta mer detaljerat om deras upplevelser kring etiska dilemman. Då ställdes också *specificerande frågor* kring hur personen i fråga tänkte i dessa situationer och hur de hanterade situationen. Vi använde även *tystnaden* som verktyg i intervjun så att intervjupersonen fick möjlighet att utveckla sitt resonemang. Även *tolkande frågor* ställdes där vi formulerade om informantens svar och kontrollerade att vi uppfattat resonemanget på rätt sätt men också för att klargöra otydliga uttalanden (Kvale, 1997). Varje intervju avslutades med att intervjupersonerna eventuellt fick tillägga något som de tyckte var relevant och som intervjuguiden inte tagit upp.

5.8 Pilotintervju

För att få en uppfattning om kvalitén av våra frågeställningar i intervjuguiden valde vi att göra en *pilotintervju*, alltså en testintervju. Enligt Svenning (2003) kan man genom pilotintervjun

testa intervjuguidens språkliga kvalitet, såsom strukturell uppbyggnad och innehåll. Den bidrar också till att få en inblick i hur väl det går att svara på frågeställningarna och att få en översikt över huruvida informanten har förstått frågorna. Genom pilotintervjun framkom det att våra frågor gav svar på det vi verkligen ville undersöka. Vi lät en bekant som arbetar med socialt arbete svara och ge synpunkter och konstruktiv kritik på intervjuguiden. Därefter gjordes ett par språkmässiga omformuleringar. Kvale (1997) menar att pilotintervjun hjälper intervjupersonen att öka självförtroendet i intervjusituationen då träning ger färdighet. Den bidrar också till att intervjupersonen klarar av att skapa en trygg miljö och en stimulerande interaktion med informanten.

5.9 Genomförande av intervjun

Vi har gjort sex stycken intervjuer där vi talat med socialarbetare som arbetar med klienter med annan kulturell bakgrund i Göteborg. Detta gjorde vi för att få en personlig och djupgående information som vi sedan analyserade (Larsson, 2005). Intervjuerna ägde ostört rum på respektive informants kontor på arbetsplatsen. Vi hade beräknat att varje intervju skulle ta cirka en timme men de var olika långa. Den kortaste intervjun tog ca 30 minuter och den längsta lite över en timme. Det var olika i hur utmålade och omfattande de olika informanterna svarade på frågorna. Vi kände dock ändå att vi fick ut vad vi ville från varje intervju.

I god tid före varje intervjutillfälle mejlade vi ut intervjuguiden till våra informanter vilket gav dem möjlighet att på förhand fundera över frågeställningarna. Anledningen till att vi valde detta sätt var dels p.g.a. informanternas efterfrågan men vi ville också ge dem en chans att se över frågorna så att de kunde ta ställning till om de ville ställa upp eller inte. Vi tänkte också att det kunde spara tid vid självaste intervjutillfället då de kunde förbereda sig redan innan intervjun.

Innan intervjun sattes igång fick intervjupersonerna skriva på informationsdokumentet (se bilaga 1) och därefter inledde vi med att återigen presentera vårt ämne. Vi använde oss av bandspelare för att spela in intervjun. Kvale (1997) menar att bandspelaren är det vanligaste verktyget man använder för att dokumentera en intervju. Först frågade vi dock om vi fick lov att spela in intervjun och fick klartecken av alla informanter. För säkerhets skull antecknade alltid en av oss under hela intervjun medan den andre styrde samtalet och vi turades om att göra detta.

Efter varje intervju transkriberades den. När man transkriberar är det viktigt att tänka på reliabiliteten och validiteten vilket innebär att man måste skriva av intervjun ordagrant och inte tolka intervjuerna på något annat sätt än vad som är sagt (Kvale, 1997). Dock finns det en skillnad mellan tal- och skriftspråk som vi har tagit hänsyn till. När man ordagrant transkriberar en intervju kan texten tyckas vara osammanhängande trots att den inte var det under intervjusituationen. I verkligheten kan de osammanhängande uttalandena kompletteras med t.ex. kroppsspråk som bildar ett mönster men detta kan inte en bandspelare fånga upp

(Kvale, 1997). Vi har under transkriberingarna skrivit om intervjuerna till skriftspråk, t.ex. lagt till punkter och kommatecken, och tagit bort pauser. Vi anser inte att detta har ändrat innebörden i texten utan snarare bidragit till att lättare förstå sammanhanget. När vi presenterat citat har vi även till viss del skrivit om dem till skriftspråk genom att skriva in utfyllnader i citaten, detta markeras med klamrar [...] så att läsaren lättare kan förstå vad som menas.

När vi sorterat vårt material för analys har vi delat in det i olika teman som berör vårt syfte och frågeställning. Vi har då tittat på likheter och olikheter och försökt att urskilja ett mönster (Larsson, 2005). På så vis har materialet presenterats och utifrån det analyserats i olika teman med hjälp av våra teorier.

5.10 Bortfall

Våra inspelningar var av god kvalitet vilket gjorde att vi utan problem kunde transkribera dem. Dock användes inte bandspelare under den sista intervjun p.g.a. tekniska fel vilket kan ha påverkat utskriften och validiteten. Anteckningar gjordes så gott det gick och vi fick med det vi ansåg var viktigast.

5.11 Analysmodell – Hermeneutik

Till analysen av det insamlade materialet har vi valt ett *hermeneutiskt*, eller ett meningstolkande synsätt. När man utgår ifrån denna analysmodell försöker forskaren sätta sig in i informanternas ”verklighet” och se denna ur deras ögon. Forskaren återskapar informanternas verklighet och får på så sätt förståelse för deras livsvärld. Forskarna är snarare intresserad av att ta reda på upplevelserna än sanningen (Thomassen, 2007). Hermeneutiken tolkar texter och försöker få en gemensam förståelse och ett sammanhang av dess mening (Kvale, 1997). När vi intervjuade våra informanter fördes en dialog om deras upplevelser kring arbetet med klienter med annan kulturell bakgrund. Denna dialog transkriberades sedan till en text som vi tolkade (Kvale, 1997). När man tolkar texten, i vårt fall intervjutexterna, karaktäriseras tolkningen av den s.k. *hermeneutiska cirkeln*. Man pendlar då ständigt mellan enskilda delar av texten och dess helhet och får på så sätt förståelse för textens mening. Helheten kan både vara en enskild intervju eller alla sammanlagt. Delarna måste tolkas i ljuset av textens helhet men genom att studera de olika delarna får man en djupare förståelse av materialet (Thomassen, 2007). Cirkelprocessen kan hålla på under en mycket lång tid men slutar i princip när forskaren kommit fram till ett sammanhang i texten (Kvale, 1997). Författarens förförståelse spelar en stor roll i den hermeneutiska tolkningen då det är genom förförståelsens glasögon man tolkar materialet. Förförståelsen är dock en förutsättning för att vi i över huvudtaget ska tolka och förstå saker och ting. Allt eftersom forskaren läser igenom materialet får denne perspektiv som antingen stämmer överens med förförståelsen eller inte (Thomassen, 2007).

För att kunna förstå och förklara samt försöka hitta samband mellan empiri och teori började vi vår analys med att första läsa igenom teori och tidigare forskning. Därefter delade vi in empirin i olika teman där vi kunde urskilja ett mönster, både skillnader och likheter.

Utifrån den hermeneutiska analysmodellen har vi valt att presentera resultatet i fyra teman. Dessa är: *kulturella skillnader och värderingskonflikter*, *kommunikation*, *icke-sociala problem och myndighetsutövning*. Resultatdelen har slagits ihop med analysdelen för att undvika onödiga upprepningar i presentationen av materialet. Intervjuerna kommer inte att redovisas i sin helhet, däremot kommer vi att redovisa citat. Vi har försökt att ge varje informant lika stor plats i presentationen av citaten.

5.12 Validitet, reliabilitet och generaliserbarhet

I detta kapitel presenteras undersökningens *validitet*, *reliabilitet* och *generaliserbarhet*. För vidare diskussion, se metoddiskussion 5.14.

Enligt Widerberg (2002) kan validitet sägas vara forskningens giltighet, alltså att man fångar verkligheten och mäter det man avser att mäta. Detta gäller både kvalitativ och kvantitativ forskning. Det finns många faktorer som påverkar validiteten i en undersökning. Ett exempel är om intervjufrågorna är lättförståeliga, ett annat om intervjuaren påverkar sina respondenter (Svenning, 2003). Vårt syfte är att ta reda på hur socialarbetare som arbetar med människor med annan kulturell bakgrund upplever etiska dilemman som kan uppstå i mötet. Validiteten i vår studie mäter då huruvida våra intervjuer har speglat vårt syfte och om vi verkligen fått fram det vi vill ta reda på (Pervin, 1984 i Kvale, 1997).

Med reliabilitet menas huruvida upprepade mätningar ger samma resultat (Widerberg, 2002). Reliabilitet handlar alltså om tillförlitlighet, att man ska kunna genomföra en liknande undersökning på samma informanter och få fram samma resultat som första gången (Svenning, 2003).

Generaliserbarheten ska fastställa det som är generellt, alltså vanligt förekommande när det gäller ett fenomen. Kritiken mot kvalitativa studier är att de inte går att generalisera i lika stor utsträckning som kvantitativa då man undersöker så få fall (Kvale, 1997). Denna kritik berör givetvis också vår studie men vårt syfte har inte varit att undersöka någon kvantitet, t.ex. hur ofta etiska dilemman uppstår. Vi har snarare varit intresserade att undersöka informanternas upplevelser av etiska dilemman som kan uppstå i mötet med klienter med annan kulturell bakgrund.

5.13 Forskningsetiska principer

Det finns fyra stycken huvudkrav som ska uppfyllas i en forskning; *informationskravet*, *samtyckeskravet*, *konfidentialitetskravet* och *nyttjandekravet* (www.vr.se). I den här uppsatsen har informanterna fått uppgifter om vad vår undersökning kommer att handla om. Detta genom ett informationsdokument där vi upplyste om vilka villkor som gäller (se bilaga

1). Informanterna mottog dokumentet innan själva intervjuens genomförande, något som de forskningsetiska principerna rekommenderar (www.vr.se). Betydelsen av att få ta del av informanternas upplevelser betonades då vi angav att vi på så sätt trodde att vi skulle få vidare perspektiv och kunskap. I informationsdokumentet beskrev vi vår bakgrund till varför vi ville genomföra intervjuer. Vi delgav även i dokumentet våra och vår handledares mailadresser så att informanterna lätt skulle kunde kontakta oss vid eventuella frågor. På så vis uppfylldes informationskravet i vårt arbete (www.vr.se).

Samtyckeskravet innebär att deltagarna själva bestämmer över sin medverkan i undersökningen. I informationsdokument framgick det att deltagandet var frivilligt samt att informanterna själva ägde rätten till sin medverkan och att de när som helst kunde avbryta sin medverkan (Kvale, 1997).

Konfidentialitetskravet innebär att information som identifierar informanterna inte kommer att redovisas. Informanterna bör vara helt anonyma och det skall inte gå att spåra dem (www.vr.se). Denna information delgavs även i dokumentet. I vårt arbete har vi använt oss av pseudonymer, så kallade fiktiva namn som ska garantera informanternas skydd. Dessutom gör pseudonymerna texten mer levande (Kvale, 1997). Vi har också varit väldigt försiktiga med hanterandet av det insamlade intervjumaterialet.

Det sista kravet är nyttjandekravet som innebär att det material som samlats in endast får användas för forskningsändamålet (www.vr.se). Vi garanterade också att intervjutranskriberingarna kommer att rivas efter att undersökningen är färdig skriven.

5.14 Metoddiskussion

På grund av konfidentialitetskravet har vi inte en ingående presentation av var och en av informanterna. Konfidentialitetskravet innebär att information som identifierar informanten inte redovisas (se avsnitt 5.13) (www.vr.se). Uppgifter som vi anser skulle identifiera informanten har alltså inte redovisats i studien. Då vi redovisar direkta citat kan vi dock inte garantera informanterna full anonymitet eftersom de kan känna igen sig själva. I ett informationsbrev meddelade vi informanterna om meddelade vi i informationsbrevet som informanterna skrev under innan varje intervju började.

Vår förförståelse är att det faktiskt uppstår etiska dilemman i arbetet med klienter med annan kulturell bakgrund. Vi är medvetna om att denna föreställning har styrt vårt arbete, vårt syfte och våra frågor.

Reliabiliteten i en uppsats kan stärkas då man bl.a. genomför ytterligare en studie med samma frågor till andra informanter och då få samma svar (Svenning, 2003). Vi hade dock inte en möjlighet att göra detta då tiden inte räckte till. Ett annat sätt att stärka reliabiliteten på är att använda klara definitioner vid intervjuerna (Svenning, 2003). Eftersom vi medvetet inte definierade "etiska dilemma" för våra informanter fick vi deras upplevelse av innebörden

vilket var det vi var ute efter. De fick själva tolka vad det var de upplevde som ett dilemma. Vi är alltså medvetna att oklara definitioner kan påverka reliabiliteten.

En orsak till att vi skickade ut vår intervjuguide med alla huvudfrågor till våra informanter innan intervjutillfället var för att vi ansåg att våra frågor var svåra att svara på utan att ha fått tid för reflektion. Vi ansåg att frågorna vi ställde inte kunde formuleras på ett annat sätt därför att de frågade efter det vi ville ha reda på. Genom att skicka ut frågorna i förväg försökte vi även höja validiteten i undersökningen. Vi inser att det finns nackdelar med att skicka ut intervjuguiden i förväg. Informanten kan på så sätt inte ge spontana svar eftersom de kunde förbereda dem. Svaren kanske var av sådan art som informanterna trodde att vi förväntade oss av dem (Svenning, 2003). Detta hade vi i åtanke innan vi skickade ut intervjuguiden och efter att ha vägt för- och nackdelar valde vi ändå att skicka den i förväg.

Vi märkte även att användandet av bandspelare vid intervjun kan ha bidragit till att informanterna kände sig nervösa. Vi valde ändå att fortsätta med bandspelare då det inspelade materialet bidrog till tillförlitlighet vid transkriberingen. Det uppstod ett problem under ett intervjutillfälle då vår bandspelare krånglade. Vi var dock noga med att anteckna men är medvetna om att det kan ha svårt att fånga allt som sades ordagrant.

6. Analys och Resultat

I den här uppsatsen bygger analysen på den insamlade empirin från de kvalitativa intervjuerna samt vår tidigare forskning och teorier. Vi har valt att analysera vår empiriska data utifrån fyra olika teman. Dessa är: *Kulturella skillnader och värderingskonflikter, kommunikation, Icke-sociala problem och myndighetsutövning*. Anledningen till varför vi valde ut dessa fyra teman var för att vi ansåg att de på ett övergripande sätt fångade upp informanternas utsagor.

6.1 Intervjugruppen

Det material som denna studie bygger på är hämtat från 6 stycken kvalitativa intervjuer. Informanterna är socialarbetare som på ett eller annat sätt kommer i kontakt med klienter med annan kulturell bakgrund. Alla informanterna är kvinnor och har jobbat mellan 6 månader och 8 år på respektive arbetsplats. I analys-/resultatdelen förekommer citat där informanterna har tilldelats fiktiva namn, detta för att ta hänsyn till det etiska konfidentialitetskravet (Kvale, 1997).

6.2 Kulturella skillnader och värderingskonflikter

Kulturella skillnader kan ligga till grund för att det uppstår etiska dilemman och problem i arbetet med klienter med annan kulturell bakgrund än den svenska. Framför allt kan socialarbetarens ovilja att markera kulturella värderingsskillnader som kan uppstå - och diskutera dessa tillsammans med klienten - leda till att socialarbetaren upplever en besvärlig situation.

Elisabeth tar upp ett etiskt dilemma där vi kan se att minst tre värderingar står i kontrast. I det här fallet är det hennes egna värderingar, klientens och praktikplatsens där Elisabeth vill placera sin klient:

”Vid något tillfälle hade jag en diskussion med en muslimsk kvinna där jag blev osäker i hur jag skulle förhålla mig och det bottnade i min rädsla att kanske säga någonting som skulle såra henne på något sätt eller verka som om inte jag respekterade hennes kulturella bakgrund eller så. Det handlade om att hon inte kunde delta i en praktik på grund av att hon var klädd på ett särskilt sätt och då tyckte jag att det blev komplicerat (...) men bara för att hon inte kunde vara klädd på ett visst sätt blev det ingen praktik, och det tyckte jag blev ett dilemma. Det var väldigt svårt att hantera det (...) jag tyckte att det var synd att hon inte kunde arbeta som laboratorieassistent för att hon inte kunde ha kortärmat, och det kände jag ju inte heller till att man var tvungen att vara klädd på ett visst sätt, att det funkar så i Sverige. Det blev ett dilemma där eftersom jag ska respektera det hon sa samtidigt som jag fick skjuta på mina personliga åsikter vad jag skulle göra.” -Elisabeth

Elisabeth ger här företräde åt klientens värderingar genom att inte konfrontera henne. Å ena sidan så har Elisabeth övervägt situationen och lyssnat på sin klient då det uppstod problematik. Å andra sidan ventilerade hon inte sina egna åsikter. En god dialog uppstår när

alla parterns åsikter får göra sig hörda. Detta är grunden i diskursetiken som förespråkar kommunikation (Dunér & Nordström, 2005). Praktikplatsen, som tredje part, i Elisabeths exempel kunde också ha ingått i en dialog då det var dess regler/policy som styrde. Elisabeth kände inte till praktikplatsens regler. Om parterna hade samtalat hade de enligt diskursetiken kommit fram till den rätta lösningen genom att ha fått insikt i varandras tankar och åsikter (Henriksen & Vetlesen, 2001).

Inom dygdetiken talar bl.a. Aristoteles om olika karaktärsdrag hos människor som är välförankrade och gör oss i stånd att utföra en god handling (Dunér & Nordström, 2005). De olika dygderna präglas av det samhälle och den kultur man lever i. I arbetet med klienter med annan kulturell bakgrund kan värderingar och attityder skilja sig åt (Dunér & Nordström, 2005; Henriksen & Vetlesen, 2001). Det kan vara svårt att avgöra om det etiska dilemman som uppstår på grund av kulturella skillnader överhuvudtaget är kulturellt betingat då socialarbetaren inte konfronterar klienten av rädsla att nedvärdera dennes kulturella bakgrund. Detta anser vi är en intressant paradox som kan uppstå, rädslan att trampa på klienten förhindrar en dialog som skulle kunna leda till klarhet.

Kajsa berättar att det är vanligt att hennes kvinnliga klienter ofta vill stanna hemma och ta hand om hushåll och barn. Kajsa brukar då förklara att det i Sverige är vanligast att även kvinnan jobbar, inte bara mannen. Hon förklarar normerna i det svenska samhället. De kulturella normerna i Sverige är i sin tur vad som antagligen ligger till grund för Kajsas egna värdering.

”Många kvinnor vill vara hemma och jag vill inte nedvärdera dem, men jag trycker på att livet inte bara handlar om familjeliv. Sedan försöker jag trycka på mannens ansvar, att det inte bara är kvinnan som ska vara hemma med barnen.” –Kajsa

Dygden i de fall där det uppstår värderingskonflikter skulle alltså kunna vara respekten man har för sina klienter. Respekten för klienterna är ett karaktärsdrag som vi har sett hos samtliga våra informanter. En följd av respekten kan vara att man i vissa fall inte diskuterar värderingar p.g.a. att det kan verka oartigt.

Ida berättar om en manlig klient som väntade på att hans hustru skulle komma och bo hos honom:

”En klient från Kurdistan hade bott här ett tag och hans fru skulle snart komma till Sverige. Han sa: ”det är så mycket att göra. Jag kommer hem vid tio och då måste jag laga mat, tvätta och städa och jag hinner inte det. Det ska bli skönt att hon kommer nu.” Jag fick försiktigt lyfta in att i Sverige så delar vi på ansvaret och vi hjälps åt (...) Han log lite, han förstod nog vad jag var ute efter.” -Ida

Flera av informanterna är försiktiga med att inte framstå som nedvärderande gentemot sina klienter. Kajsa och Ida berättar att de använder sig av samtalsmetodik för att få fram förståelse för den svenska normen och inte konfrontera värderingarna rakt ut. Bourdieus symboliska

våld, är en maktutövning som inte uppfattas som en sådan eftersom den utövas på en symbolisk väg alltså t.ex. genom att man lirkar eller använder olika typer av samtalsmetodik för att komma runt en konfrontation. Socialarbetaren som försöker att förklara för klienten genom att tala runt problemet vill bevara en bra relation med klienten. Denna typ av maktutövning sker omedvetet (Järvinen & Mortensen, 2002).

Astrid verkar dock vara medveten om att hennes värderingar får företräde. Hon talar dock om två typer av värderingar. De kulturella och de professionella:

”Jag har en kunskap om de lagar och regler som gäller och ofta är det i samband med dessa som konflikter uppstår. När jag säger mina meningar utifrån ett professionellt perspektiv och inte mina egna värderingar. Men självklart lyssnar jag och tar hänsyn till min klient. Jag är väldigt medveten om att mina värderingar kommer utifrån min kultur och det samhälle jag är uppvuxen i (...) det viktigaste för mig är att klienten känner sig lyssnad på men jag vet att det i slutändan är jag som får företräde med mina värderingar.” -Astrid

Astrid förlitar sig på pliktetiken där det är lagar, regler och normer som styr. I hennes fall är det de lagar och regler som finns på hennes arbetsplats (Tännsjö, 2000). Diskursetiken ställer sig kritisk mot pliktetiken då den menar att Kants pliktetik är alltför rigid. Även dygdetiken kritiserar Kants pliktetik och användandet av detta i det sociala arbetet. Istället för att socialarbetaren bara lutar sig mot lagar och regler bör hon ständigt väga in sina egna värderingar utifrån sina dygder och sin moraliska uppfattning (McBeath & Webb, 2002). Om man följer pliktetiken och det uppstår ett etiskt problem är det klarare hur man ska handla i situationen eftersom man antagligen kommer att följa regelverket (Banks & Williams, 2005). Astrid tar hänsyn till klienten, men om det uppstår ett etiskt problem skulle hon veta hur hon skulle hantera detta.

Flera av intervjupersonerna anser att de kan upptäcka kulturella skillnader i att invandrarklienter kan ha med sig olika sociala koder från sitt hemland som skiljer sig från de svenska. Några exempel som kommer upp i intervjuerna är Kajsa som anser att man i Sverige, om det skulle visa sig att man kommer att komma sent till ett möte, hör av sig och talar om detta, något som hennes klienter inte alltid gör. Kajsa säger också att det inte är så vanligt att hennes klienter äger en agenda. Annika berättade att hon upplevde det som problematiskt då en av hennes klienter tog med sig mat som gåva:

”Vi får ju presenter ibland, men det går inte att muta oss, det hjälper liksom inte. Det är svårt att avvisa en present, jag berättar att man i Sverige inte gör så, man ger inte presenter till en myndighetsperson. En gång kom en man med stora matkassar till hela avdelningen. Jag hade svårt att säga nej.” - Annika

Trots dessa exempel upplevde informanterna det som svårt att specificera situationer då det kan uppstå något som tydligt påvisar en kulturkrock. Annika markerar under intervjun att kulturkrockar är något som kan uppstå även bland svenskar med olika klass, kön och bakgrund. Dock anser hon att arbetet med klienter med annan kulturell bakgrund innebär

många situationer där hon tvingas reflektera kring vad som skulle kunna vara kulturella likheter eller olikheter och huruvida hon själv följer en viss social kod eller norm som är typiskt svensk, normer som hon menar på att man nödvändigtvis inte alltid behöver följa.

”Jag kan inte säga att det är någon större skillnad faktiskt [med att arbeta med svenskar och människor med annan kulturell bakgrund], man ska ändå vara lyhörd som socialarbetare. Man kanske tränar sig mer på att vara lyhörd här. Och tänka att det svenska sättet jag har med mig kanske inte alls är det enda sättet. Eller det bästa sättet.” - Annika

Kulturella skillnader kan alltså enligt Annika även uppstå svenskar emellan. Det kan vara så att det är fördomar och föreställningar om andra länders kulturer som ligger till grund för att man upplever något som en kulturell skillnad. Ida reflekterar kring fördomar och föreställningar:

”Sen är vi alla människor och vi är på ett sätt lika och jag försöker vara medveten om mina föreställningar om andra människor från andra länder. Jag försöker att vara medveten om det. Jag är inte ute efter någon sanning och jag vill inte klampa in på dem. Det är viktigt att fråga sig fram om vad mina klienter tycker och tänker och inte ha föreställningar i huvudet hela tiden.” -Ida

Här ser vi att Ida är medveten om sina föreställningar i mötet med klienter med annan kulturell bakgrund. Hon berättar vidare

”Om man har föreställningar och fördomar kan man använda sig av dem också, bara man är medveten om att det är just föreställningar. Man kan ställa frågor utifrån dem” -Ida

Risken med att ha förförståelser då man går in i ett möte med en klient med annan kulturell bakgrund är att man genom sina förutfattade meningar om de kulturella skillnaderna buntar ihop klienten med andra individer med samma nationella/kulturella ursprung. Detta kan leda till en negativ särbehandling av klienten. Man ger en kulturell förklaring för t.ex. vad en klient gör, istället för att ge en individuell förklaring (Ahmadi & Lönnback, 2005:5). Ida säger att hon är medveten om sina föreställningar. Ida utnyttjar sina fördomar genom att ställa frågor till sina klienter utifrån dessa. Hon ställer också frågor kring sina föreställningar till arbetskollegor till arbetskollegor med annan kulturell bakgrund:

Ida tycker att det är bra att man på hennes arbetsplats har en blandad personalgrupp:

”Jag blir väldigt nyfiken på deras synsätt och det finns inget synsätt som är fel, på så vis får man igång en bra diskussion. Det är bra att man kan prata med kollegor som kommer ifrån andra länder och som har olika erfarenheter. Då får jag olika perspektiv på olika frågor. Det är positivt med blandade kulturbakgrunder i personalgruppen.” -Ida

Det Ida beskriver här, alltså att hon arbetar i en blandad personalgrupp, talar Kamali (2002) om i en studie som handlar om socialsekreterare med samma kulturella bakgrund som sina

klienter. "Kulturkompetens" är alltså när en individ har erfarenheter av fler kulturer än den svenska. Kamali menar i sin studie att man inte enbart bör förlita sig på att personer med samma kulturella bakgrund har en förståelse för varandra. Man kan ha olika religioner även om man kommer från samma land och därmed olika uppfattningar om religion. Han menar att det mångkulturella arbetet framförallt främjas av en god dialog mellan socialarbetare och klient och att det alltså är mindre relevant om socialsekreteraren har samma bakgrund som klienten. Diskursetiken betonar också dialogens betydelse.

Mångkulturalismen bygger på att man i ett samhälle ska visa hänsyn till andra kulturer. Flera av våra informanter är väldigt positiva till att lära sig om sina klienters seder och bruk.

"Jag försöker visa varje klient som jag träffar här en nyfikenhet, jag vill utforska mer om personen (...) man ska visa intresse och nyfikenhet för att skapa en plattform till samarbete."
–Elisabeth

"När man träffar människor från andra länder så lär man sig mycket om sig själv och om sin kultur. Ofta kan man se likheter, man tvingas fundera på vad det är som är likt och vad som kan skilja sig åt. Många saker är lika. Mycket är olika. Det är viktigt att ha med. Man kan göra saker på olika sätt. Det är inte fel för det." –Annika

"Jag får ett kulturellt utbyte av mina klienter och lär mig ständigt nya saker, både om deras traditioner, kulturer och religioner." – Astrid

"Jag tycker det är väldigt spännande att träffa människor från många olika länder och som har många olika erfarenheter" –Ida

Ovanstående citat är bra beskrivningar på mångkulturalismens ideal. Mångkulturalism är en del av den svenska invandrapolitiken och bygger på att de kulturer som finns i ett samhälle ska kunna leva sida vid sida. Den har även som målsättning att alla människor i ett samhälle lär sig om och av varandras olika kulturer (Ahmadi & Lönnback, 2005:5). För att mångkulturalismens ideal ska kunna överleva i ett samhälle krävs det att staten själv är involverad (Peterson & Hjerm, 2007; Hammar, 2004).

I citaten ovan kan vi se att samtliga socialarbetare införlivar det mångkulturella idealet genom att uppvisa ett intresse för sina klienters kulturella bakgrund. Detta ligger alltså i linje med den mångkulturella modellen. Även om detta kanske sker omedvetet. Det visar att mångkulturalismen är ett teoretiskt ideal som alltså går att tillämpa praktiskt i det sociala arbetet.

Det finns dock en risk med att man genom mångkulturalismen segregerar minoritetsgrupper istället för att integrera dem. Risken finns att man alierar en person med en annan kulturell bakgrund om man ständigt identifierar den personen utifrån sin kultur. Man kan då skapa ett "vi" och "de" tänk där man befäster kulturella skillnader (Darvishpour & Westin, 2008).

6.3 Kommunikation

Samtliga av våra informanter ansåg att det är viktigt med kommunikation inom det sociala arbetet. För att det ska uppstå en fungerande interaktion mellan klient och socialarbetare är det viktigt att lyssna till sina klienter och föra en dialog med dem. Kommunikationen med klienterna kan dock försvåras då man arbetar med klienter som inte talar svenska i första hand.

Tre av våra informanter ansåg att det sociala arbetet med klienter med annan kulturell bakgrund kan försvåras då man i många fall måste använda sig av en mellanhand för att kunna informera och kommunicera med klienten, dvs. en tolk. Trots att tolken finns där för att underlätta kommunikationen med klienterna tycker Astrid att användandet av tolk är problematiskt.

”Ibland vill man bara säga något rakt ut till klienten och få respons direkt, det kan ju vara en dålig tolk man har eller så, men även om tolken är bra så blir det jobbigt att föra en smidig dialog.” -Astrid

Astrid verkar tycka att det finns svårigheter i att inte ha en direkt dialog med sin klient. Hon har ibland upplevt mellanhanden som en ytterligare part att ta hänsyn till i samtalsrummet.

”Ibland vet jag liksom inte vem jag ska titta på när vi pratar.” -Astrid

Lotta uttalar sig också om att arbeta med tolk:

”Sen är det det här med tolk, att det kan vara svårt att förstå varandra, det blir en svårighet.” -Lotta

En tolk är oftast en nödvändighet när man arbetar med klienter som nyligen anlänt till Sverige och inte talar språket. Men, anlitaandet av en tolk behöver inte nödvändigtvis betyda att man får med all information i samtalet som man kanske hade fått om socialarbetare och klient haft samma modersmål. Exempelvis kan det vara tidskrävande att återupprepa eller återkoppla till tidigare samtal om man är osäker på om information kommit fram första gången.

”Man missar många saker när man arbetar med tolk men det är möjligt med en efterhandskonstruktion (...) man kan i nästa samtal återkomma till ämnet och se om klienten har några frågor eller vill tillägga något.” - Kajsa

Diskursetiken som även kallas kommunikativ etik betonar vikten av att föra en dialog (Dunér & Nordström, 2005). En förutsättning för att kunna föra en dialog är först och främst att alla parter får komma till tals. Genom att man kommunicerar och framför sina åsikter, tankar och intressen kan man diskutera sig fram till ett förslag eller en lösning på t.ex. ett problem som gynnar alla parter (Andersen, 2000). Om en part inte får komma till tals kan det leda till en

skev relation där den ena partens åsikter får företräde, man får alltså inte ett utbyte av tankar och åsikter (Henriksen & Vetlesen, 2001). Vi uppfattar att arbetet med tolk i vissa fall kan leda till att en situation uppstår där parterna alltså trots en mellanhand kan få svårigheter att föra fram det de verkligen vill ha sagt. Astrid resonerar så här:

”Ja alltså, ibland kanske man missar nyanser i språket. Och ibland kan jag vara väldigt tveksam till om tolken har översatt rätt! Jag är ju ingen expert på säg arabiska men ibland känns det som det blir lite fel i kommunikationen. Då får man avbryta tolken och kontrollera att det jag sagt verkligen kommer fram, men man vet ju inte säkert.” -Astrid

Astrid berättar att hon tycker att det är viktigt att tolkarna hon anlitar är auktoriserade, duktiga och för fram informationen på ett bra och välfungerande sätt.

Fackspråk i det sociala arbetet kan leda till att etiska svårigheter uppstår, vare sig man använder sig av tolk eller ej. Att använda sig av ett fackspråk kan vara en form av maktutövning då det kan krocka med klientens vardagsspråk. Detta blir ännu tydligare då klienten inte talar svenska i första hand. Språket blir alltså en form av maktyttring (Skau, 2001). Kajsa tar upp två exempel på detta. Ett som speglar de situationer då hon behöver lägga sig på en ”lägre” språklig nivå och ett där klienten själv ”höjer” språknivån. Med en ”hög” och en ”låg” språknivå menar vi användandet av lätta respektive svåra ord.

”Ibland får jag lägga samtalet på en barnslig nivå där jag till exempel får förklara hur pengarna kommer in på bankkontot. Vissa av klienterna har ingen koll på hur tekniken fungerar då de aldrig gått i skolan (...) Ibland lägger sig många av klienterna på en hög språklig nivå vilket märks vid bemötandet och de blir irriterade när man använder ett enklare språk. Det gäller för mig att hitta en strategi där vi kan nå varandra.”-Kajsa

Kajsa anser det vara viktigt för socialarbetaren att kunna anpassa sitt språkbruk. Språkbruket kan både inkludera och exkludera klienten (Skau, 2001). Genom att Kajsa anpassar sig efter klienten inkluderar hon denna i samtalet och hon undviker att klienten känner sig nedvärderad.

Ett exempel som Annika tar upp handlar om att det trots att hon ansåg att hon hade en god kommunikation med sin klient så uppstod ett missförstånd. Klienten skulle introduceras in i en ny praktikplats som Annika ansåg var perfekt för honom. Klienten tyckte också att det var i linje med hans yrke och intresse men visade sig ändå vara mycket tveksam till praktiken när de väl varit där på besök. Efter besöket verkade klienten stressad men bestämde sig ändå för att återvända till praktikplatsen:

”Vi pressade honom för att vi tyckte han skulle vara där, han var inte lika entusiastisk som jag, det visade sig att han hade missuppfattat och det löste sig med kommunikation. Man kan reda ut bara man pratar om det ” -Annika

”Ibland så handlar det mycket om att man verkligen tar tid och pratar klart (...) Om man bara pratar tillräckligt mycket och har alternativ så tror jag att man kan komma förbi många missförstånd.” - Annika

I ytterligare samtal med klienten visade det sig att han var stressad över andra situationer i sin vardag och osäker på om han skulle hinna med praktiken. Han hade också missuppfattat arbetsuppgifterna vid besöket.

Situationen mellan Annika och hennes klient utreddes på det sätt diskursetiken förespråkar. Annika och hennes klient fick genom kommunikation ta del av varandras tankar och kom fram till förståelse (Dunér & Nordström, 2005). Vi kan i Annikas exempel också se hur situationen istället hade kunnat leda till maktförtryck i det att klienten fick göra praktiken mot sin vilja. Weber delar in makten i tre delar: *makt, dominans och auktoritet*. Dominans innebär att det är sannolikt att en order lyds oberoende av vad den lydande själv vill. Dominans är något som föds när en part underkastar sig den. Detta behöver nödvändigtvis inte vara helt negativt för den underlägsna parten då denna på så sätt också kan få igenom sina intressen (Börjesson & Rehn, 2009). Annikas klient fick ut något av att gå till praktikplatsen, men han upplevde den som stressande. Annika hade kunnat strunta i att fånga upp klientens obehag och lämna honom stressad i sin situation. Men, istället valde hon att kommunicera.

6.4 Icke-sociala problem

På frågan om huruvida informanterna upplever några skillnader i att arbeta med klienter med annan kulturell bakgrund än med klienter med svensk bakgrund resonerar några av våra informanter kring sociala problem. Nationalencyklopedin definierar sociala problem som: *”Brister i en befolknings levnadsförhållande som gäller så många människor att staten eller enskilda organisationer anses böra ingripa. Det kan gälla minimikrav på hälsa, föda, bostad och arbetsförhållanden (...)*” (<http://www.ne.se/1%C3%A5ng/socialaproblem>). Flera av våra informanter tycker att missbruksproblematik är en typ av socialt problem. En av våra informanter som arbetar med att introducera flyktingar i det svenska samhället resonerar enligt följande:

”En stor skillnad är ju att när man är på ekonomiskt bistånd så arbetar man med människor där något inte fungerar. Det kan vara sociala problem, ekonomiska problem där något inte går ihop, man kommer dit och söker hjälp för man klarar inte av situationen själv. Men de som kommer till oss behöver absolut inte ha sociala problem utan de har flytt från sitt land och behöver hjälp med en start i Sverige.” - Lotta

Lotta kategoriserar alltså inte de svårigheter som uppstår då man kommer som nyanländ som ett direkt socialt problem. I mötet mellan klient och socialarbetare är det vanligt att socialarbetaren kategoriserar klienterna. Detta gör att klienten hamnar i ett fack som socialarbetaren som ”administratör” har konstruerat, och klienten blir ”objektifierade”

(Järvinen & Mortensen, 2002). Nyanlända behöver hjälp med en nystart då de kommer till Sverige. Antiförtryckande socialt arbete handlar främst om att man hjälper klienten att hjälpa sig själv (Dominelli, 2002), detta är kopplat till arbetet en socialarbetare utför då denne jobbar med introduktion. Nyanlända flyktingar kan t.ex. behöva hjälp med att skaffa bostad och få tillgång till svenskstudier för att komma in i samhället. Risken med att inte definiera detta som ett egentligt socialt problem kan man koppla till kritiken som finns kring det antiförtryckande arbetet. Man lägger över fokus på samhällsstrukturen, bostadsmarknader, språkinstitutioner osv. istället för att se till individens förutsättningar (Sakamoto & Pitner, 2005; Williams, 1999). Som nyanländ flykting med uppehållstillstånd har man rätt till introduktionsersättning och speciella stödinsatser under sina två första år.

Astrid har tidigare jobbat med ekonomiskt bistånd och med ungdomar som kommer ifrån svåra familjeförhållanden och förtydligar i citatet nedan att hon anser att hon befinner sig i en struktur hon inte riktigt kan styra:

"...om man jämför dessa grupper med nyanlända kan man generellt säga att dessa inte alls behöver ha samma typ av stödinsatser. Deras stöd består mer av en hjälp med att hitta bostad, vilket vi inte direkt kan hjälpa till med, och de behöver inte alls ha samma sorts sociala problem som andra grupper jag träffat" -Astrid

Utifrån Astrids synpunkt är inte de nyanländas situation ett direkt socialt problem. Hon ser snarare de nyanlända flyktingarnas situation, med att t.ex. inte hitta boende, som ett samhällsproblem. Något som exempelvis hon upplever att hon inte kan göra något åt.

"Om jag jämför med mitt gamla jobb så träffar jag här vanliga människor som vill etablera sig i Sverige och som inte har sociala problem mer än att de försöker komma in i samhället. De söker arbete här och vill kunna fixa sig en plats i samhälle." - Annika

Både Lotta, Annika och Astrid talar enligt ovanstående citat om att klienterna de möter på sina nuvarande arbetsplatser inte nödvändigtvis har några sociala problem såsom missbruk eller besvärliga familjeförhållanden. Då man t.ex. arbetar med klienter med missbrukarproblematik är det vanligare att klienten har ungefär samma typ av bakgrund och kommer från liknande sociala förhållanden berättar Annika. När man arbetar med flyktingar kan man träffa på både högutbildade och analfabeter, bakgrunder som skolgång och uppväxtvillkor kan alltså variera. Dock talar Annika om att klienter med annan kulturell bakgrund också kan ha sociala problem och att missbrukare också kan ha trauman. De sociala problem hon anser att nyanlända flyktingar har är främst hälsoproblem och trauman, som hon tar hänsyn till i sitt arbete. Flera av våra informanter tar också hänsyn till sina klienters problematiska bakgrund då de kommit som flyktingar, men det är endast Annika som benämner trauman som ett socialt problem. Trauman verkar alltså uppfattas som en annan typ av problematik. En tolkning till att man inte associerar trauman till direkta sociala problem kan vara att man som exempelvis socialsekreterare inte har i uppgift att i arbetet behandla/bearbeta klienternas trauman. Annika menar att även svenskar med t.ex. missbruksproblematik kan ha upplevt trauman. Hon är även den enda som nämner att trauma

kan vara ett socialt problem. De remitteras till psykiatrin och sjukvården om det skulle visa sig att en klient t.ex. lider av posttraumatiskt stressyndrom.

Lotta tycker att det kan vara svårt att bemöta klienten om denne har ett trauma med sig från sitt hemland.

”...det är väldigt svårt, många har väldigt svåra bakgrunder med sig som de kanske inte ens vill berätta om men som jag ibland behöver fråga lite kring för att veta hur mycket de ska delta i introduktionen. Då måste jag veta lite om bakgrund, om hur de mår och så.” -Lotta

Vi tolkar det som att en svårighet med tillämpning av diskursetik, som anser att etiska dilemman kan lösas med kommunikation (Dunér & Nordström, 2005) kan vara just rädsla för att kommunicera. Ofta kan man tolka det som en maktutövning när en part inte får komma till tals. Men vi anser att det finns en skillnad i detta och det som händer när en part väljer tystnad på grund av rädsla och då rädslan inte uppstår p.g.a. maktutövning från motparten.. Elisabeth styrker Lottas resonemang om svårigheter att bemöta en klient som varit med om trauman i sitt hemland:

”Det är svårt för många att berätta om sina upplevelser och sin bakgrund och då får jag vara väldigt försiktig i bemötandet och inte tvinga något till någon utan säga att det är frivilligt om de vill berätta.” – Elisabeth

”Målgruppen är ju människor med besvärliga förhållanden i sina hemländer där de varit uppvuxna med mycket tortyr och förföljelser. Det är ingenting man är van vid här. Det är väldigt olika, men en jättestor utmaning framför allt.”-Elisabeth

6.5 Myndighetsutövning

Under intervjuerna framkom det att flera av våra informanter inte känner sig bekväma med att inneha den maktposition som det sociala arbetet innebär. På några av de aktuella arbetsplatserna som vissa av våra informanter arbetar på har socialarbetaren en myndighetsutövning i form av att de kan bevilja ekonomisk ersättning om klienterna följer vissa krav. Några av informanterna hade inte direkt reflekterat över sin maktposition när de började arbeta på den aktuella arbetsplatsen. Lotta upplevde det som jobbigt att t.ex. behöva fatta myndighetsbeslut.

”Det är jag som bestämmer om de ska få pengar och jag vill inte ha den makten. Man kan ha en hur bra relation som helst med en klient men den dagen man är tvungen att göra ett avdrag eller kanske ett avslag så faller allt.” –Lotta

”Jag har ända sedan jag var liten levt i ett öppet klimat där det har varit självklart att hjälpa människor oavsett var de kommer ifrån.” -Lotta

Vi tolkar det som att dygdetiken hamnar i konflikt med pliktetiken hos Lotta. Dygden, som är hjälpsamheten hos Lotta, gör att hon upplever det obekvämt att tillämpa makt i relationen med klienten. Detta eftersom dygden är en del av hennes uppfostran och är ett karaktärsdrag hos henne (Dunér & Nordström, 2005). Dilemmat för Lotta ligger i att hon har en plikt att följa myndighetens riktlinjer, nämligen att klienten måste uppfylla vissa krav för att få erhålla t.ex. ekonomisk ersättning. Pliktetiken tar alltså inte hänsyn till om klienten inte kan uppfylla kraven. Pliktetiken styr handlandet, men denna tar inte hänsyn till dess konsekvenser (Henriksen & Vetlesen, 2001). När det finns flera olika plikter som står emot varandra kan man rangordna dem och komma fram till hur man ska handla i situationen (Dunér & Nordström, 2005). Kants pliktetik menar att socialarbetaren skulle sätta plikten framför allt trots konsekvenserna (Henriksen & Vetlesen, 2001). Frågan är då var socialarbetarens plikt ligger och det är här ett etiskt dilemma uppstår.

Ett etiskt dilemma som samtliga av våra informanter talade om var maktrelationen till klienten och att de ibland upplevde det som besvärligt att både vara hjälpare och att sitta på en maktposition. Detta dilemma är inte direkt knuten till att våra informanter arbetade med klienter med annan kulturell bakgrund men är ändå ett etiskt dilemma. De flesta av våra informanter tillhör majoritetsbefolkningen och de har kunskap om det svenska samhället. Foucault kopplar ihop makt och kunskap och menar att det är de som besitter kunskapen i hur saker och ting fungerar som har överhanden i ett möte. Detta gör att det redan från början råder en skev maktrelation mellan klienten och socialarbetaren trots att klienten socialt sett, t.ex. i sin utbildning, är "likvärdig" med socialarbetaren (Darvishpour & Westin, 2008).

"Ja det finns ju helt klart en maktrelation (...) Jag är både morot och piska och det kan vara jättesvårt att [veta hur man ska] förhålla sig." –Elisabeth.

Enligt Skau (2001) är maktrelationen alltid närvarande oavsett om man är medveten om det eller inte. Den är i regel alltid till klientens nackdel men då socialarbetaren betonar hjälpaspekten döljs makten. Webers definition av den auktoritära makten är att denna är självklar att följa och att människor därför accepterar den. Socialarbetaren kan alltså bli en auktoritet som klienterna underkastar sig (Börjesson & Rehn, 2009). Det symboliska våldet, som inte direkt uppfattas som makt, menar att samhälleliga auktoriteter och hierarkier uppfattas som naturliga, t.ex. att myndigheter följer vissa lagar (Järvinen, 2000). Det symboliska våldet och Webers auktoritära maktdefinition kan likna varandra i det att båda talar om att man som t.ex. klient underkastar sig systemet utan att reflektera över det eller konfrontera det. Ida anser att själva begreppet makt har en negativ klang men hon anser att makten inte nödvändigtvis behöver vara till ondo. Detta är också något Foucault betonar. Han menar att makten kan vara en produktiv kraft (Börjesson & Rehn, 2009). Detta ser vi exempel på då Annika berättar att hennes arbetsplats riktlinjer ofta ligger i linje med vad klienten själv vill:

"Jag försöker att ha ett förhållningssätt att man får bra kontakt med klienten (...) det finns en dubbelhet i att vi har krav på klienten. Samtidigt så ligger det oftast i linje med det de vill.

Man kan ju inleda en kontakt med klienten med att säga att det här kräver jag av dig, det här måste du uppfylla och så. Men man kan också börja i andra änden. Vad vill du, jag vill lära känna dig, jag vill veta vad du vill med ditt liv (...) Det finns ju ett krav från den här myndigheten men ofta så sammanfaller det med vad de vill.” - Annika

Hanteringen av maktrelationen skiljer sig hos informanterna. En strategi för att undvika en direkt maktutövning är alltså att börja med att höra vad klienten själv vill med sitt liv, eftersom detta ofta som sagt matchar det som myndigheten vill behöver socialarbetaren inte ta fram regelverket och utsätta klienten för tvång.

Elisabeth känner att hon både är hjälpare och kontrollant när det gäller maktrelationen. Hon hanterar situationen genom att fråga klienten vad han/hon har för förväntningar på henne och sedan följer hon upp dessa förväntningar och frågar klienten hur det har gått.

Ida betonar vikten av att reflektera kring maktrelationen för att på så sätt få en bra relation med klienten. Det kan hända att en klient redan är arg när han/hon kommer till ett möte med socialarbetaren. Detta hanterar Ida genom att vara förstående, lyssna och inte rusa iväg. När ett möte inte har gått bra försöker hon reflektera över det och tänka på vad hon kunde ha gjort annorlunda.

Det antiförtryckande arbetet handlar om att klienten har innevarande resurser som ska lyftas fram i relationen mellan klient och socialarbetare (Dominelli, 2002). Dessa kommer fram genom en dialog mellan klienten och socialarbetaren. Samtliga av våra informanter hanterar sin maktposition genom att föra en dialog med klienten för att få en god relation till denne. Det problematiska med det antiförtryckande arbetets ligger i att det bland annat kräver att socialarbetaren över huvud taget reflekterar över sin maktposition. Det betyder alltså att en socialarbetare som inte alls har funderat kring detta har svårt att utöva antiförtryckande arbete då det bl.a. bygger på reflektioner kring makt (Sakamoto & Pitner, 2005). Vi kunde under våra intervjuer se att samtliga av våra informanter reflekterar kring detta vilket innebär att de faktiskt skulle kunna arbeta antiförtryckande och lyfta sina klienters inneboende resurser.

Kajsa hanterar maktrelationen genom att lägga över makten på klienten. Hon erbjuder SFI-utbildning, praktik samt aktivitet och lägger över utförandet på detta ansvar på klienten. Klienten bär alltså ansvaret för att fullfölja de olika erbjudandena och på så vis får de introduktionsersättning. Kajsa tar också hänsyn till vilket skede i integrationsprocessen som klienten är i. Ju tidigare skede desto fler undantag eftersom man inte riktigt anammat alla rutiner och det nya systemet.

Exempel på situationer där intervjupersonerna säger sig ha upplevt en viss kulturell skillnad i samband med myndighetsutövning är ofta när det gäller klientens förväntningar på myndigheten:

”Människor från olika länder har olika sätt att se på myndigheter. Många förväntar sig att jag ska veta (allt), och jag kan tycka att det är obekvämt att vara den personen.” -Ida

”Ibland får jag förtydliga min roll (...) Många har stor respekt för myndigheten och tror att man kan göra det ena och det andra. Då får man förtydliga att jag är socialarbetare och att vi inte är en myndighet som har makt över andra myndigheter. Kan vara extra svårt när man arbetar med andra samhällskulturer.” -Annika

”Maktstrukturen ser olika ut i olika länder och myndighetsutövandet skiljer sig nog markant här i Sverige från till exempel Irak som många av våra klienter kommer ifrån. Det är nog många klienter som har förväntningar på mig som myndighetsperson och därför tycker jag att det är viktigt att jag redan från början klargör vad jag kan göra” -Astrid

Förväntningar socialarbetare har på sig både från klienten och från sin arbetsplats kan alltså leda till att etiska dilemman uppstår. De löser de situationer där missförstånd gällande deras yrkesroller kan uppstå genom att diskutera med klienten och klargöra sin roll (Dunér & Nordström, 2005; Henriksen & Vetlesen, 2001). Vi tolkar detta som ett bra exempel där diskursetiken kommer in som en lösning av ett problem.

Svårigheter som kan uppstå i arbetet med klienter med annan kulturell bakgrund berör lagar regler och normer i det svenska samhället. Här presenteras situationer där informanterna resonerar att de svenska kulturella normerna och svensk lag leder till att etiska dilemman uppstår. Ida resonerar kring normer och berättar att hon kan uppleva det som en svårighet att hon ofta i sitt arbete framstår som en typ av norm för det svenska samhället och hon uttrycker att hon ibland känner att hon måste representera ett helt samhälle i mötet med en invandrarklient.

”Jag ska förklara hur allt fungerar i det svenska samhället (...) jag får säga att i Sverige gör vi så här och så här, det är så det fungerar. Det är det jag representerar. Det är svårt att man står som en norm för det svenska samhället” -Ida

Ida berättar om ett etiskt dilemma där hon blev tvungen att påvisa svensk lag:

”En kvinna berättar att hon slår sitt barn och då är det min skyldighet att berätta att barnaga är förbjudet i Sverige. Här utgår vi ifrån barnets bästa och vi vill att barnet ska ha det bra. Det kan vara svårt att berätta hur det ska vara. Kvinnan svarade att det är många svenskar som inte vet hur de ska ta hand om sina barn. Det blev svårt att mötas i detta och det blev ett problem. Mamman kände sig påhoppad som förälder och sa att det finns föräldrar i Sverige som inte heller sköter sitt föräldraskap. Jag sa att det givetvis finns familjer här som också behöver stöd i sin föräldraroll. Här representerar jag Sverige och det blir ett problem när de känner sig påhoppade. Jag måste som handläggare berätta om lagarna och utreda om barnen har det bra eller inte.” -Ida

Ida berättar att hon kan uppleva det som ett etiskt dilemma då hon upplever sig vara tvungen att stå som en norm utan att för den delen själv identifiera sig med denna. Detta kan sätta press på socialarbetaren att försöka leva upp till vad klienten förväntar sig av henne, inte bara

som myndighetsperson utan även som svensk. Som vi ser i exemplet ovan är Ida en typ av representant för det svenska majoritetssamhället, något som kan öka upplevelsen av ett "vi" och "de" i relationen till klienten (Darvishpour & Westin, 2008). Ida som är en del av majoritetssamhället har även en kunskap om hur samhället fungerar. Enligt Foucault är makt och kunskap tätt sammanfogade med varandra. Ida är alltså i sin yrkesroll inte bara en representant för en myndighet utan utgör även själv en norm, något klienten bör rätta sig efter. Detta kan leda till en ojämn maktrelation. En slutsats man kan dra genom att analysera utifrån Foucaults makt/kunskapsteori är att när de svenska sociala koderna och normerna lärs ut disciplineras klienten att bli en lydig medborgare (Börjesson & Rehn, 2009).

7. Sammanfattande analys

Vi har sammanfattat de resultat och analytiska tolkningar vi gjort på vårt empiriska material utifrån vad våra informanter berättat om kulturella skillnader och värderingskonflikter. Kulturella skillnader kan ligga till grund till att etiska dilemman uppstår. Diskursetiken

betonar vikten av en dialog där alla parter får göra sig hörda. Att ventilera sina åsikter och gemensamt komma fram till en lösning verkar vara det bästa sättet för socialarbetaren att hantera en situation där värderingskonflikter uppstår (Henriksen & Vetlesen, 2001). Det är dock inte alltid socialarbetaren väljer att berätta för sin klient att hon anser att en värderingskonflikt har uppstått. Man är rädd att trampa på sin klient. Av respekt för klientens kulturella bakgrund väljer man att inte konfrontera klienten. En paradox uppstår då socialarbetaren, av rädsla att inte nedvärdera sin klient, inte för en dialog tillsammans med klienten för att få fram en bra lösning.

I resultatet ser vi att vissa av våra informanter har svårt att specificera situationer då det kan uppstå kulturkrockar på grund av kulturella skillnader. De kan dock benämna problematiska situationer som de tror härleder från att deras klienter har annan kulturell bakgrund. Dessa kan vara olika sociala koder eller religion. En av våra informanter resonerar kring fördomar och om hur man kan använda dessa som en grund för dialog i sitt arbete med klienter med annan kulturell bakgrund. Dygdetiken förespråkar att man tar hänsyn till olika människors olika kulturella bakgrund (Dunér & Nordström, 2005). En av intervjupersonerna poängterar att det även kan uppstå kulturella skillnader svenskar emellan. Den svenska politiken bygger på mångkulturalismen och vikten i att föra en dialog för få förståelse för andra människors kulturella bakgrund. Riskerna med att betona de kulturella bakgrunderna är att man klumpar ihop grupper som kanske egentligen inte har någon större gemenskap annat än nationalitet. Det kan uppstå ett "vi" och "dem" tänk (Darvishpour & Westin, 2008).

Kommunikationssvårigheter kan uppstå då socialarbetare och klient inte talar samma språk. För att underlätta kommunikationen mellan klient och socialarbetare, med eller utan tolk, är det viktigt att lyssna till sina klienter och föra en dialog. Detta förespråkar diskursetiken som även kallas den kommunikativa etiken (Dunér & Nordström, 2005; Henriksen & Vetlesen, 2001). Språkliga nyanser kan påverka mötet mellan socialarbetare och klient med annan kulturell bakgrund då klienten kan uppleva sig förtryckt/nedvärderad beroende på vilken språklig nivå socialarbetaren lägger sig på. En informant tycker att man bör hitta en balans i sitt språkbruk och anpassa sig efter klienten. Användandet av tolk för att underlätta kommunikationen mellan socialarbetare och klient kan både vara ett problem och en lösning. Problem kan uppstå om man t.ex. anlitar en dålig tolk.

Något samtliga informanter själva benämner är klienternas frånvaro av sociala problem. Några av informanterna som arbetar med nyanlända flyktingar anser att dessa inte har några direkta sociala problem utan menar att det oftast är praktiska problem som flyktingarna behöver hjälp med i myndighetskontakten. Informanterna tar dock i beaktande att de kan ha trauman. Det finns en risk att med att socialarbetaren inte kopplar flyktingarnas specifika problem med "typiska" sociala problem. Denna risk menar Sakamoto och Pitner (2005) kan vara att man överlämnar problemen till samhällliga förhållanden som t.ex. bostadsbrist istället för att arbeta med de inneboende förutsättningar klienten har.

Rollen som myndighetsutövare kan sätta socialarbetaren i en obekväm position. Informanterna berättar att de anser att dubbelheten i att agera både som hjälpare och

kontrollant kan medföra etiska dilemman i arbetet. Speciellt då informanterna har krav på sig från sina respektive arbetsplatser. Dygder hos informanten, t.ex. att de visar sina klienter respekt och hänsyn kan stå i kontrast till de regler och den policy som finns. Att känna till regler och normer ger dock informanterna en överhand gentemot sina klienter då de sitter på kunskap om hur samhället fungerar. Foucault kopplar ihop makt och kunskap och menar att dessa tillsammans kan ge en skev maktrelation om de båda värdena endast finns hos en av parterna i relationen (Darvishpour & Westin, 2008).

Enligt Skau (2001) är maktrelationen alltid närvarande oavsett om man är medveten om den eller ej. Då den är omedveten kan makten ta sig i uttryck i symboliskt våld där maktutövaren t.ex. förkläder makten genom att benämna den som hjälp och stöd i det sociala arbetet (Järvinen & Mortensen, 2002). Samtliga av våra informanter har dock berättat under intervjuerna att de vid något tillfälle reflekterat kring makt och kring sin egen maktposition som myndighetsutövare. Reflektioner är en av förutsättningarna för det antiförtryckande arbetet som går ut på att lyfter fram klientens inneboende resurser och ge denne möjlighet att hjälpa sig själv (Dominelli, 2002).

Klienterna kan också ha olika syn på myndigheter, något som skulle kunna härledas till att de har annan kulturell bakgrund. De har olika förväntningar på informanternas roll som myndighetsutövare. Svenska lagar, regler och normer blir ett rättesnöre i arbetet då informanten i relationen med en klient med annan kulturell bakgrund kan tvingas in i rollen som ansiktet utåt för den ”svenska normen”. Detta kan leda till att det uppstår ett ”vi” och ”de” tänk i det sociala arbetet med klienter med annan kulturell bakgrund än den svenska (Darvishpour & Westin, 2008).

8. Slutdiskussion

Vårt syfte med denna uppsats var att genom att intervjua 6 stycken socialarbetare, som genom sitt arbete träffar klienter med annan kulturell bakgrund än den svenska, undersöka och analysera socialarbetarens upplevelser om etiska värden och dilemman. Det specifika syftet

med studien var att se hur socialarbetaren upplever och hanterar etiska dilemman samt hur orsakerna till dessa uppstår. Syftet specificerade vi i tre frågeställningar:

- Vilka etiska dilemman kommer socialarbetare i kontakt med i arbetet med klienter med annan kulturell bakgrund?
- Vilken orsak finns det bakom att det uppstår etiska dilemman och i arbetet med klienter med annan kulturell bakgrund?
- Hur hanterar socialarbetare de etiska dilemman som uppstår i arbetet med klienter med annan kulturell bakgrund?

Vårt syfte och våra frågeställningar i den här studien grundade sig i vår förförståelse i att det i det sociala arbetet med klienter med annan kulturell bakgrund än den svenska skulle kunna uppstå etiska dilemman. Efter att ha genomfört våra intervjuer kom vi fram till att det faktiskt uppstår etiska dilemman men att dessa inte alltid är kopplade till kulturella skillnader. Ofta kan förförståelser och fördomar ligga som grund till att man upplever ett etiskt dilemma som kulturellt betingat. Vi anser dock att våra frågeställningar, som står formulerade ovan, har blivit besvarade.

Till att börja med vill vi diskutera huruvida vårt val att inte specifikt definiera ”etiskt dilemma” i våra frågor till informanterna kan ha påverkat deras svar. Flera av informanterna tyckte att det var ett diffust begrepp och svårt att svara på. I vår tidigare forskning tala Banks och Williams (2005) om sin studie där de intervjuar socialarbetare angående etiska dilemman i deras arbeten. De hade inte heller definierat begreppet för sina respondenter därför att de ville att respondenterna inte skulle känna sig låsta i sin svarsformulering p.g.a. en specifik definition. Vi funderade också över hur vi skulle göra med detta och kom fram till ett liknande resonemang när vi konstruerade intervjuguiden. Samtliga av våra informanter kunde besvara samtliga frågor när intervjun väl började.

De flesta etiska dilemman som uppstår i arbetet mellan klienter med annan kulturell bakgrund och våra informanter berör myndighetsrollen. Rollen som hjälpare och kontrollant kan skapa barriärer i relationen. De flesta av våra informanter var måna om att ha en god relation till klienterna och visa dessa hänsyn och respekt. De enda fall som vi själva genom vår tolkning kan härleda till kulturella skillnader när det gäller etiska dilemman i myndighetsutövning var de fall som berörde förväntningar på myndigheterna samt myndighetsutövarnas kunskap om samhället (t.ex. lagar, regler och normer). Informanterna berättade att de kunde uppleva att de ibland kunde uppfatta det som om klienterna kunde ha vissa förväntningar på dem i relation till myndighetsutövningen i deras egna hemländer, t.ex. att de har en annan typ av socialtjänst. Informanterna berättar att de hanterar förväntningarna på dem genom att var tydliga när de beskriver sin roll så att inte missförstånd ska uppstå. Informanterna har kunskap om hur det svenska samhället fungerar och kan förklara t.ex. lagar (som fallet med kvinnan som agar sina barn). Det etiska dilemman i att ha kunskapen ”om Sverige” ligger i att informanterna kanske inte upplever sig vara ”experter” på det svenska samhället.

En annan grund som ligger i att etiska dilemman uppstår är värderingskonflikter. Sahlberg (2004:06) menar att värderingar är en del av en persons identitet och att de bl.a. uppstår genom den kultur man vuxit upp i. Attityder präglas av det samhälle och den kultur man lever i (Henriksen & Vetlesen, 2001). Då vi står inför ett etiskt dilemma handlar vi från kulturen som är vår etiska bas (Dunèr & Nordström, 2005). Exempel som våra informanter har tagit upp är Elisabeths berättelse om kvinnan som inte fick praktik p.g.a. att hon inte ville ge vika för praktikplatsens klädpolicy. Elisabeth gav företräde till kvinnans värderingar och undantryckte sina egna av respekt för kvinnan. Respekten tolkar vi som en dygd hos Elisabeth men diskursetiken hade helst sett att hon hanterat dilemman genom kommunikation. Både med kvinnan och praktikplatsen. Ett annat exempel på ett etiskt dilemma p.g.a. värderingskonflikter är könsroller. Detta verkar liksom exemplet ovan vara ett kulturellt betingat dilemma. De av våra informanter som hamnat i detta dilemma har berättat om att t.ex. kvinnor som har annan kulturell bakgrund ofta vill vara hemma med sina barn, kanske för att de inte har arbetat i sina hemländer. Informanterna hanterar detta genom att förklara ”svenska normer” för sina klienter.

En typ av hantering då ett etiskt dilemma eller en värderingskonflikt uppstår är att man faller tillbaka på ”regelverket”. Kants pliktetik, som har fått motta kritik för att vara för rigid, verkar vara en möjlighet för en socialarbetare att hantera ett etiskt dilemma. Det kan vara så att man i en svår situation väljer en pliktetisk lösning, alltså att man t.ex. väljer att följa en order trots att det strider mot ens egna värderingar. Webers dominansbegrepp innebär att en order lyds oberoende av viljans effekter på den utsatta parten (Börjesson & Rehn, 2009). Pliktetiken menar att man ska följa de strukturella värderingar och normer som finns i samhället (lagar, regler m.m.) utan att ta hänsyn till konsekvenserna. Kant menar att eftersom man ändå inte kan förutse konsekvenserna behöver man inte heller ta hänsyn till dem (Henriksen & Vetlesen, 2001). Detta är tvärtom vad dygdetiken förespråkar då hänsyn räknas till en människas dygd. En biståndsbedömare som upplever ett etiskt dilemma bör alltså se till sina egna moraliska värderingar och handla utifrån dessa istället för att se sig själv som en del i ett ekonomiskt system. Detta anser vi kan vara lättare sagt än gjort. Vi tycker att det kan finnas trygghet i att falla tillbaka på policy då man i alla fall från arbetsplatsens syn har gjort ”rätt”.

Mångkulturalismens ideal är att alla medborgare i samhället ska ha lika rättigheter att utöva sina kulturella traditioner och sin religiösa tillhörigheter. Dessa ideal kan leda till att etiska dilemman uppstår i arbetet. Vi har tidigare använt exemplet med Elisabeth och kvinnan som inte fick praktik p.g.a. sin klädsel. Fallet hade kanske kunnat lösas genom Elisabeth ställde krav på kvinnan så att hon hade fått praktikplats. Detta hade dock varit ett exempel på förtryck och maktutövning gentemot klienten. En del av kritiken riktad mot mångkulturalismen är att denna kanske i sin strävan mot kulturell jämlikhet sätter en människa i en kategori han/hon inte nödvändigtvis måste tillhöra eller associera sig med (Darvishpour & Westin, 2008). Kvinnan hade kanske gått med på att byta ställning om hon blivit konfronterad.

Om vi på något sätt ska rangordna de etiska teorierna vi själva har valt att belysa i studien utifrån hur ofta de i etiska dilemman skulle kunna fungera som rättesnören, ser vi genom vår analys att det genomgående verkar vara diskursetiken som bäst lämpar sig att lösa dilemman. Detta antagande bygger vi på våra egna reflektioner och på våra informanternas utsagor. Samtliga av våra informanter anser att kommunikation är det sätt som bäst lämpar sig som hantering av ett etiskt dilemma. Kommunikationen behöver inte vara en lösning i sig men den ger alla parter en chans att göra sin röst hörda vilket kan bidra till god relation. Detta kan i sin tur leda till att man får fram en lösning där alla parter i bästa fall är helt överens, eller att eventuella missförstånd förhoppningsvis retts ut. Kamali (2002) visar bl.a. i sin studie att dialogen är socialsekreterarens främsta verktyg i arbetet med klienter med annan kulturell bakgrund snarare än hans/hennes ”kulturkompetens”.

Något som vi vill också ta upp i vår slutdiskussion är de yrkesetiska riktlinjerna som Akademikerförbundet SSR har utformat för socialarbetare. Majoriteten av våra informanter har, liksom vi själva, någon gång antingen under utbildningen eller på den förra eller nuvarande arbetsplatsen kommit i kontakt med dessa. Det visade sig att de har olika reflektioner kring dessa och tillämpar de på olika sätt i arbetet med klienter med annan kulturell bakgrund. En av våra informanter använder dem som en grundplåt i arbetet medan någon inte reflekterar över dem överhuvudtaget. En av våra informanter menar att riktlinjerna fångar in helheten i det sociala arbetet. Hon tycker att de tar upp viktiga aspekter av klientarbetet samtidigt som man genom dem får möjlighet att reflektera kring sin yrkesroll och person. De informanter som inte ens sett principerna utan bara hört talas om dem tycker att det är synd att man inte går igenom dem på arbetsplatsen. Alla informanter, även de som har med sig de yrkesetiska riktlinjerna, använder sunt förnuft och lägger in egna värderingar i arbetet med klienterna. Svedberg (2002) menar att man i arbetet i första hand ska utgå ifrån sin egna värderingar framför de yrkesetiska riktlinjerna.

Vi anser själva att oavsett vilken kulturell bakgrund, vilken position i samhället man än har och vilken etikteoretisk inriktning man än använder sig av som rättesnöre i sitt liv, är det viktigast att man ständigt reflekterar, konfronterar och ifrågasätter sina värderingar och sitt handlande.

”(...) sättet jag har med mig behöver inte vara det enda sättet. Eller det bästa sättet” -Annika

8.1 Förslag till vidare forskning

Kamali (2002) anser i sin studie (se tidigare forskning) att man måste forska vidare i bl.a. frågor som berör kulturkompetensen hos socialarbetare. Är man bättre lämpad att arbeta med klienter med annan kulturell bakgrund för att man själv har samma kulturella ursprung?

Vi har under vår studie upptäckt att det är svårt att hitta litteratur som sammanställer etik, makt och mångkulturalism. Vårt syfte med studien var att länka samman dessa tre övergripande begrepp och vi trodde att det skulle finnas mer litteratur och tidigare forskning som gjorde detsamma. Det vi hittade var böcker som handlade om tvärkulturella möten,

mångkulturalism, makt och generell etik i det sociala arbetet. Det fanns dock inget som behandlade alla begrepp samtidigt. I och med vår förförståelse, att det kan uppstå etiska dilemman i arbetet med klienter med annan kulturell bakgrund, såg vi själva en röd tråd mellan vår förförståelse och de teoretiska begrepp vi valt att analysera vår empiri utifrån. Vi hittade dock som sagt ingen litteratur som följde samma linje. Det närmsta var Sahlberg (2004:06). Kamali i Ahmadi och Lönnback (2005:5) skriver vidare att maktperspektivet i det sociala arbetet med klienter med annan kulturell bakgrund inte har uppmärksammats tillräckligt.

9. Referenslista

9.1 Litteraturreferenser

Ahmad, Nader (red) (2003): *Ungdom, kulturmöten, identitet*. Stockholm: Liber AB

Ahmadi, Nader/Lönnback, Eva Britt (red) (FoU-rapport 2005:5): *Tvärkulturellt socialt arbete – av socialarbetare för socialarbetare*. Stockholm: Socialtjänstförvaltningen

Allwood, Carl Martin/Franzén Elise C. (red) (2000): *Tvärkulturella möten- grundbok för psykologer och socialarbetare*. Finland: Natur och kultur

Blennberger, Erik i Meeuwisse, Anna/Sunesson, Sune och Swärd, Hans (red) (2006): *Socialt arbete, en grundbok*. Stockholm: Natur och kultur

Börjesson, Mats/Rehn, Alf (2009): *Makt*. Malmö: Liber AB

Dahlström i Peterson, Abby/Hjerm, Mikael (red) (2007): *Etnicitet - Perspektiv på samhället*. Malmö: Gleerups Utbildning.

Darvishpour, Mehrdad/Westin, Charles (red.) (2008): *Migration och etnicitet – perspektiv på ett mångkulturellt Sverige*. Hungary: Reálszisztéma Dabas Printing House, Studentlitteratur

Dominelli, Lena (2002): *Anti-oppressive social work, theory and practice*. Wales, Great Britain: Creative print & design, Ebbw Vale

Dunér, Anna/Nordström, Monica (2005): *Biståndshandläggarens villkor och dilemman - inom äldre- och handikappsomsorg*. Lund: Studentlitteratur

Elofsson, Stig i Larsson, Sam/ Lilja, John och Mannheimer, Katarina (2005): *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur

Gehlin, Gunilla/Jonsson, Eva-Lotta/Westerberg, Maria och Kihlbom, Rosie i Ahmadi, Nader och Lönnback, Eva Britt (FoU-rapport 2005:5): *Tvärkulturellt socialt arbete- av socialarbetare för socialarbetare*. Stockholm: Forsknings- och utvecklingsenheten

Hammar, Tomas i Jandl, Michael & Stacher, Irene (eds) (2004): *Towards a mulilateral migration regime. Special anniversary edition dedicated to Jonas Widgren- International Centre for migration policy development*. Czech Republic: OstWest.Media_Exim

Henriksen, Jan-Olav/Vetlesen, Arne Johan (2001): *Etik i arbete med människor* Lund: Studentlitteratur

Hermerén, Göran i Pettersson, Ulla (red) (2000). *Etik och socialtjänst- Om förutsättningarna för det sociala arbetets etik*. Stockholm: Gothia AB

Järvinen, Margareta i Andersen, Heine/Kaspersen, Lars Bo (red) (2000). *Klassisk och modern samhällsteori*. Lund: Studentlitteratur

Järvinen, Margareta/ Elm Larsen, Jorgen/Mortensen, Nils (red) (2002): *Det magtfulde mode mellem system og klient*. Aarhus: Magtutredningen, fortattare og Aarhus universitetsforlag

Kamali, Masoud (2002): *Kulturkompetens i socialt arbete – om socialarbetarens och klientens kulturella bakgrund*. Stockholm: Carlsson bokforlag

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

Larsson, Sam/ Lilja, John och Mannheimer, Katarina (2005): *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur

Lindgren, Lars-Åke i Andersen, Heine/Kaspersen, Lars Bo (red) (2000): *Klassisk och modern samhällsteori*. Lund: Studentlitteratur

Månsson, Per i Andersen, Heine/Kaspersen, Lars Bo (red) (2000): *Klassisk och modern samhällsteori*. Lund: Studentlitteratur

Pettersson, Olof (1987). *Maktbegreppet*. Stockholm: Carlsson

Pettersson, Ulla (red) (2000): *Etik och socialtjänst- Om förutsättningarna för det sociala arbetets etik*. Stockholm: Gothia AB

Sahlberg, Lillemor (red) (2004): *Gemensam värdegrund i mångfaldens demokrati*. Malmö: Integrationsverkets rapportserie 2004:06, Integrationsverket

Skau, Greta Marie (2001). *Mellan makt och hjälp: förhållandet mellan klient och hjälpare i ett samhällsvetenskapligt perspektiv*. Stockholm: Liber

Svenning, Conny (2003): *Metodboken*. Eslöv: Lorentz Förlag

Swärd, Hans/Starrin, Bengt i Meeuwisse, Anna/Sunesson, Sune och Swärd, Hans (red) (2006): *Socialt arbete, en grundbok* Stockholm: Natur och kultur

Tännsjö, Torbjörn (2000): *Grundbok i normativ etik*. Stockholm: Bokförlaget Thales

Widerberg, Karin (2002): *Kvalitativ forskning i praktiken*. Lund: Studentlitteratur

9.2 Elektroniska källor

http://www.akademssr.se/portal/page/portal/socionomauktorisering/yrkesetiska_riktlinjer/Socialt%20arbete%20etik%202007.pdf Hämtat 090304, kl 13.08

<http://www.ne.se/1%20C3%A5ng/socialaproblem> Hämtat 090416, kl 11.34

<http://www.ne.se/1%20C3%A5ng/integrationspolitik> Hämtat 090420, kl 15.50

http://www.riksdagen.se/templates/R_PageExtended_6055.aspx Hämtat 090415, kl 13.12

<http://www.sos.se/FULLTEXT/126/2004-126-1/2004-126-1.pdf?valURL=http://www.sos.se/FULLTEXT/126/2004-126-1/2004-126-1.pdf> Hämtat 090304, kl 13.40

<http://www.vr.se/download/18.668745410b37070528800029/HS%5B1%5D.pdf> Hämtat 090304, kl 12.00

9.3 Artiklar

Samtliga artiklar är hämtade från British Journal of Social Work

Banks, Sarah/Williams, Robin

Br. J. Soc. Work, Oct 2005; 35: 1005 - 1022

Accounting for Ethical Difficulties in Social Welfare Work: Issues, Problems and Dilemmas

Williams, Charlotte

Br. J. Soc. Work, April 1999; 29: 211 - 230.

Connecting Anti-racist and Anti-oppressive Theory and Practice: Retrenchment or Reappraisal?

Sakamoto, Izumi & Pitner, Ronald O.

Br. J. Soc. Work, Jun 2005; 35: 435 - 452.

Use of Critical Consciousness in Anti-Oppressive Social Work Practice: Disentangling Power Dynamics at Personal and Structural Levels

McBeath, Graham & Webb, Stephen A.

Br. J. Soc. Work, Dec 2002; 32: 1015 - 1036.

Virtue Ethics and Social Work: Being Lucky, Realistic, and not Doing ones Duty

Bilaga 1: Informationsdokument

Information vid intervju för C-uppsats

Vi är två tjejer som läser 7:e och sista terminen på institutionen för socialt arbete på Göteborgs Universitet. Den här terminen har vi börjat skriva en C-uppsats som kommer att handla om det sociala arbetet med flyktingar och etiska dilemman som kan uppstå. Vi vill undersöka socialarbetarens upplevelser och reflektioner kring etik och värderingar i sitt arbete.

För att få svar på vår frågeställning kommer vi att göra en kvalitativ undersökning där vi kommer att intervjua 6 st socialarbetare som på olika sätt arbetar med flyktingfrågor. Intervjuerna gör vi för att vi tror att vi kan få en vidare kunskap och perspektiv på ämnet genom att tala med yrkesverksamma som stöter på etiska dilemman i sitt arbete.

Du äger själv rätten till din medverkan. Intervjun är alltså frivillig och du har rätt att avbryta när du vill. Vi vill delge att all information som uppkommer under intervjuerna kommer att behandlas konfidentiellt. Vi kommer alltså inte att nämna någon persons namn. Vid det eventuella användandet av citat i uppsatsen kommer vi att vara diskreta, men kan inte försäkra dig om att du inte kommer bli igenkänd. Vi anser dock att det är viktigt att du känner till att alla uppgifter vi får under intervjuerna endast kommer att användas i forskningsändamål för vår C-uppsats, därefter kommer de att förstöras.

Vi är tacksamma för din medverkan.

För vidare frågor kring arbetet kan ni kontakta oss via e-post:

Anna Dumovski: XXX

Victoria Koltys: XXX

Handledare, Charlotte Melander: XXX

Jag har härmed tagit del av ovanstående information och väljer att medverka i arbetet.

Datum

Namnunderskrift

Bilaga 2: Intervjuguide

Kön

Utbildningsbakgrund

Vad innebär det för dig att arbeta med människor som inte är uppvuxna i Sverige?

Har du någon erfarenhet av skillnader mellan att arbeta med flyktingar/ svenskar?

-Om ja: vilka skillnader upplever du i så fall?

-Om nej: vilka skillnader skulle du kunna tänka dig finns?

Utifrån din erfarenhet, kan du ge några exempel på situationer som kan vara problematiska när man arbetar med flyktingar?

-Vilka hänsyn tar du till dessa situationer?

Om det uppstår en värderingskonflikt mellan dig och din klient, vems värderingar får företräde?

Kan du nämna någon specifik situation där du upplevt ett etiskt dilemma i arbetet med flyktingar?

-Vilka värderingar stod i konflikt?

-Utifrån vilka värderingar handlade du?

-Hade du handlat annorlunda idag?

Finns det något forum där du kan ventilera dina etiska värden och dilemman?

Om ja; Hur ser detta forum ut?

Om nej; hur skulle du vilja att ett sådant forum såg ut?

Akademikerförbundet SSR har formulerat yrkesetiska riktlinjer för socionomer. Till vilken grad använder du dessa och i vilken grad tar du in eget sunt förnuft?

Hur reflekterar du kring maktrelationen mellan dig och din klient?