



GÖTEBORGS UNIVERSITET  
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

# Kulturkompetens på gott och ont

En kvalitativ studie om vad kulturkompetens är och hur det används i det sociala arbetet på ett familjecenter i Västra Götaland.

Socionomprogrammet

**C-uppsats**

Författare: Jennie Macsad

Handledare: Monica Andersson Bäck

VT 2012

## **Abstract**

Titel: Kulturkompetens på gott och ont

Författare: Jennie Macsad

Nyckelord: Kulturkompetens, bemötande, familjecenter, socialt arbete

Studien syftar till att undersöka hur personal och ledning på ett familjecenter definierar begreppet kulturkompetens och hur de använder det i arbetet med barnfamiljer och eller barn, oftast av utländsk härkomst, som kommer till centret på uppdrag från Socialtjänsten. Avsikten är att belysa fördelar och nackdelar, som i studien kallas för framgångar och fallgropar, relaterat till att använda sig av kulturkompetens i arbetet. Avslutningsvis lyfter studien fram respondenternas tankar och idéer för ett förbättrat arbete med kulturkompetens i framtiden. Studien är genomförd utifrån en kvalitativ metod och empirin har inhämtats genom semistrukturerade intervjuer. Resultatet visar på att det inte finns en entydig definition kring begreppet kulturkompetens. Detta styrks även av tidigare forskning som presenteras i studien. I intervjuerna framträdde två delvis olika synsätt, för det första kulturkompetens sett som ett förhållningssätt och för det andra kulturkompetens som en kombination av förhållningssätt och förvärvad kunskap. Kulturkompetens finns som ett fortgående inslag i arbetet på familjecentret, och kommer till uttryck på olika sätt. Det framkommer att bemötande och medvetenhet är centrala inslag för att kunna utföra ett bra arbete i mötet med människor av olika kultur. Det respondenterna önskar för framtiden är en levande och öppen diskussion, som ett fortgående inslag i verksamheten. Arbetets slutsats visar på att det finns ett gemensamt behov av att utbyta erfarenheter och kunskap kring kulturkompetens i arbetet. Det pekar också på värdet av värdegrundsdiskussion kring ämnet i fråga. Uppsatsen indikerar att kulturkompetens ännu inte är definierat på ett adekvat sätt utifrån fenomenets betydelse för socialt arbete. Den visar också på det olämpliga att i socialt arbete föreskriva direkta steg att följa i arbetet när det handlar om bemötande, och om att utveckla ett professionellt förhållningssätt gentemot klienter från andra kulturer, exempelvis med utländsk härkomst. En önskvärd definition av kulturkompetens lyder som följer: I ett öppet förhållningssätt i mötet emellan två eller fler individer där tidigare erfarenhet och kunskap utgör en grund för var och ens tänkande, och där förhållningssättet med frågor istället för antaganden klargör och bidrar till att mötas utan fördomar.

Tack!

Först och främst vill jag tacka de personer som tagit sig tid, och med engagemang deltagit i denna studie.

Jag vill också tacka min handledare dels för all stöttning och kloka ord, men också för att i början och slutet av arbetet bidragit till att hjälpa mig komma på rätt spår.

Det finns tre studenter från socionomprogrammet som varit goda stöttepelare under hela processen, tack till Stefan, Sandra och Malin!

Sist men inte minst vill jag tacka min underbara man Rod för att han var gång jag beklagat mig gett mig ny kraft, och för att han alltid tror på mig!

Göteborg 2012, Jennie Macsad

<b>1 INLEDNING .....</b>	<b>1</b>
1.1 Problemformulering.....	2
1.2 Syfte med studien.....	2
1.3 Frågeställningar .....	3
1.4 Centrala begrepp .....	3
<b>2 TIDIGARE FORSKNING .....</b>	<b>5</b>
2.1 Om Interkulturellt socialt arbete.....	5
2.2 Om Kulturkompetens i socialt arbete.....	6
2.3 Om problematik med kulturell kompetens.....	7
2.4 Om möten på en vårdavdelning .....	9
<b>3 TEORI.....</b>	<b>11</b>
3.1 Socialkonstruktivism .....	11
3.2 Sociokulturellt perspektiv.....	12
<b>4 METOD.....</b>	<b>13</b>
4.1 Förståelse .....	13
4.2 Den kvalitativa metoden.....	13
4.3 Induktion och deduktion.....	13
4.4 Tillvägagångssätt och urval.....	14
4.5 Semistrukturerad intervju och Intervjuguide .....	14
4.6 Intervjuerna och bearbetning av materialet.....	15
4.7 Analys.....	16
4.8 Litteratursökning.....	16
4.9 Etik.....	16
4.10 Metodreflektion och kritik.....	17
<b>5 RESULTAT OCH ANALYS .....</b>	<b>19</b>
5.1 Kulturkompetens; betydelse och användning.....	19
5.2 Policyn, riktlinjer och respons .....	23
5.3 Framgångar och fallgropar .....	26
5.4 Framtiden.....	31
<b>6 SLUTDISKUSSION.....</b>	<b>34</b>
<b>7 REFERENSER.....</b>	<b>367</b>
<b>8 BILAGOR.....</b>	<b>39</b>

# 1 Inledning

I en rapport från Socialstyrelsen (2010) beskrivs att utrikes födda är starkt överrepresenterade inom nästan alla Individ och Familjeomsorgs (IFO) verksamhetsområden och att kompetensen från Socialtjänsten behöver anpassas efter dessa förutsättningar. "Socialstyrelsen menar att IFO:s arbete med personer med utländsk eller minoritetsbakgrund - utöver allmängiltig yrkeskunskap - också behövs kunskap och insikter om specifika aspekter som *kan* ha betydelse för förståelsen av den enskilda, unika, brukarens behov. Det kan vara faktorer som har med det kulturella mötet att göra, migrationserfarenhet och traumatisering, rättigheter och villkor för nationella minoriteter, villkor för uppväxt och föräldraskap inom flera kulturer, strukturell diskriminering m.m." (2010:9) Rapporten beskriver ett interkulturellt socialt arbete, som är det begrepp som används på europeisk nivå i sammanhang då det sociala arbetet diskuteras. I det interkulturella sociala arbetet behövs interkulturell kompetens, eller kulturkompetens, vilket är det begrepp som kommer att problematiseras och analyseras i denna studie.

Ämnet är i och med rapporten från Socialstyrelsen högst aktuellt, intressant och värt att fördjupa sig i. Med den utgångspunkt och i samråd med enhetschefen på den arbetsplats, där jag ämnade genomföra studien, väcktes tanken att göra en studie kring ämnet kulturkompetens i det sociala arbetet.

Arbetsplatsen är ett familjecenter som ligger beläget i Västra Götaland, de boende på familjecentret är hela eller delar av barnfamiljer och/eller barn som kommer till centret på uppdrag från Socialtjänsten. De som placeras här görs det enligt SoL eller LVU. SoL är en förkortning av Socialtjänstlagen, "De stöd- och hjälpinsatser som du kan få enligt socialtjänstlagen kallas bistånd[...]Frivillighet och självbestämmande är grunden för alla insatser som ges med stöd av socialtjänstlagen." (Socialstyrelsen 2011) Insatserna enligt SoL ska utformas så att de tar tillvara på individens möjligheter, och stärka individens vilja till förändring. LVU är en förkortning av Lag med särskilda bestämmelser om vård av unga. "Insatser inom socialtjänsten för barn och ungdom skall göras i samförstånd med den unge och hans eller hennes vårdnadshavare[...]Vid beslut enligt denna lag skall vad som är bäst för den unge vara avgörande." (Riksdagen 2011) När socialtjänsten begär om vård enligt denna lag kan det göras med stöd av § 2, som omfattar att den unge är utsatt i sin hemmiljö i form av fysisk eller psykisk ohälsa, eller av § 3, om den unge är fara för sig själv. Det går också vid akut fara för den unge att direkt omhänderta denne enligt § 6.

Uppdragen man arbetar med på familjecentret är av olika karaktär, i form av utredning, behandling eller avseende vård och omsorg. De personer som kommer hit är familjer med barn upp till 18 år, eller ensamma barn. Utifrån uppdraget är vistelsetiden olika lång. Den kan variera från ett dygn till obestämd tid ända upp till ett år eller längre om det är behovet. Under inskrivningstiden på institutionen bor personerna antingen i ett rum med gemensamma utrymmen på nedre plan eller i egen lägenhet inrymd på institutionen. De möter behandlingspersonal under dygnet både i strukturerade och ostrukturerade samtal och situationer. Genomgående för uppdragen på institutionen är att det finns problematik i familjen och att föräldrarna brister i sin omsorg till sina barn. Kamali (2002)

menar att det idag är en större andel personer med rötter i andra kulturer som utgör en stor del av antalet ärenden hos socialtjänsten i kommunerna. Han menar vidare att det i den traditionella socialtjänsten saknas kunskap och färdighet för att kunna bemöta de här personerna. När en stor del av de inskrivna familjerna på institutionen härstammar från annan kultur än den svenska höjs kraven på de anställda på familjecentret. De förväntas att i sitt arbete kunna förstå och agera i kanske för dem nya situationer, vad gäller exempelvis syn på barnuppfostran. I mötet med de boende är det av stor vikt att personalen har ett fungerande förhållningssätt i sitt bemötande för att kunna nå de mål som uppdraget innebär.

## 1.1 Problemformulering

Vad innebär kulturkompetens för personal och ledning på arbetsplatsen, och hur använder de den kunskapen i arbetet med de boende? Finns det en gemensam syn vad kulturkompetens är eller skiljer den sig åt? På vilket sätt påverkas arbetet med de boende positivt eller negativt när personal använder sin kulturkompetens som verktyg i arbetet? Hur medvetna är personalen om sin egen kultur såväl som om andras?

På familjecentret, där jag genomförde studien möter personalen människor, vuxna såsom barn, vilka befinner sig i en utsatt position. En stor del av familjerna härstammar från annan kultur än den svenska. Vissa av dem lever med ovissheten om de kommer att få stanna i Sverige eller ej, då de väntar på besked om asyl. En del är traumatiserade då de kommit från krig eller blivit förföljda i sitt hemland och lyckats fly. De familjer som är under utredning befinner sig dessutom i en underlägsen maktposition, som utmärks av att personalen observerar dem i fråga om deras föräldraförmåga, och ett framtida LVU kan bli aktuellt. Herlitz (1999) menar att mötet kan förvirra och försvåra kommunikation emellan klient och hjälpare när ”det förväntade beteendet eller innehållet i kommunikationen inte alls behöver se likadant ut i en och samma sfär för representanter från två olika kulturer” (1999:94). Som exempel så kan barnuppfostran göras på många olika vis, men det finns vissa tydliga regler och lagar att förhålla sig till, se barnkonventionen. (<http://unicef.se/barnkonventionen>) Det kan dock bli konflikt och förvirring som beskrevs ovan, när det handlar om en sådan enkel och basal sak som att borsta tänderna på sitt barn. När barnen börjar besöka den svenska tandvården får föräldrarna restriktioner om hur de bör borsta tänderna två gånger per dag och undvika söta saker för ofta. I andra kulturer är kanske tandborstning något man gör ibland, kanske ett par gånger i veckan. Hur når personal fram till en förälder som inte sköter sitt barns tänder på det vis som den svenska tandvården lär ut, och hur kan personalen möta föräldern utan att kränka denne? Vems verklighet är det som gäller? Kan man med hjälp av sin kulturkompetens närma sig varandra eller skapar det större klyftor?

## 1.2 Syfte med studien

Syftet med studien är att undersöka hur personal och ledning på familjecentret definierar kulturkompetens och använder det i arbetet. I samband med det har jag som avsikt att belysa fördelar och nackdelar, som jag i studien kallar för framgångar och fallgropar, relaterat till att använda sig av kulturkompetens i arbetet. Uppsatsen ska förhoppningsvis kunna ge vägledning till intresserade för

en ökad förståelse om hur arbetet fortgår och hur kulturkompetens används. Till sist vill jag belysa de intervjuades tankar och idéer kring ett förbättrat arbete med detta i framtiden.

### 1.3 Frågeställningar

- Hur definieras kulturkompetens och hur använder sig personalen av kulturkompetens praktiskt på arbetsplatsen?
- Vilken policy och vilka riktlinjer kring kulturkompetens finns på arbetsplatsen?
- Vilka framgångar och fallgropar av att använda kulturkompetens visar sig i arbetet?
- Hur kan personal såsom ledning i verksamheten skapa en förbättring av arbetet gällande deras kulturkompetens i framtiden?

### 1.4 Centrala begrepp

Kulturkompetens är det begrepp som denna studie bygger på och handlar om. I detta avsnitt kommer jag att belysa ut och förklara vad det innebär och hur det också knyter an till andra liknande begrepp.

För att börja från början så ser vi på olika definitioner av begreppet kultur. Enligt Herlitz (1999) har ”kultur” definierats på ca 200 sätt i litteraturen, men de senaste definitionerna handlar om ett gemensamt sätt att leva och uttrycka sig på, som han kallar för en ”gemensam livsform”. En grupp människor som strävar i samma riktning och har en ”gemensam världsbild”. I kulturen ingår förhållningssätt om hur man ska eller bör vara och genom de kulturella normerna anges också hur stora avvikelserna kan vara för att vara tillåtna. Stier (2009) beskriver kultur utifrån fyra olika aspekter. 1. Beteendemässiga som beskriver människors yttre beteende och handlande. Kortfattat sagt människors sätt att leva, de sätt vi beter oss gentemot varandra och hur vi gör. 2. Funktionalistiska som beskriver såsom föregående de yttre beteenden som vi kan observera, men här handlar det om varför vi gör som vi gör. Detta i förhållande till kultur som ett socialt system som innefattar olika komponenter som lagar och normer som vi förhåller oss till. 3. Kognitivistisk som beskrivning vill fånga våra tankemässiga processer, alltså vår inre värld. Det som vi tar för givet i vår verklighet, en kulturell inre vägledning i hur vi tar oss fram på olika sätt. Han beskriver det typiskt svenska lagom som en sådan företeelse som många bär med sig. 4. Symbolistiska som beskriver samspelet emellan de inre och yttre processer som ger uttryck i symboler, innebörd och mening. Sammanfattningsvis menar han att kultur innehåller flera olika delar som sammankopplade med varandra som färgar de sätt vi beter oss, och förstår verkligheten på. Gemensamt för de fyra betraktelsesätten är att de utgår från antaganden både i kultur och människa och att de ständigt är i förändring. Han säger också att det finns flertal beskrivningar på kultur men det som forskarna verkar vara överens om är att ”Kulturen skapas och omskapas i samspelet med människor”. (Stier 2009:29) Enligt Wikström (2009) är kultur något som vi alla lever med, men menar att det inte kan bestämma hur vi tänker eller handlar, det är individuellt och det måste vi reda ut genom att fråga.

Som jag ser det kan kultur förstås ur olika perspektiv, men det gemensamma i ovanstående skrivna verkar ändå vara att kultur handlar om och är en process som hela tiden pågår runtomkring oss och i oss. Om att vara på olika sätt, och att göra

på olika sätt. Det handlar inte bara om vårt etniska ursprung, utan också om våra värderingar från vår uppväxt och miljö, där vi formats och hela tiden formas vidare.

Kompetens är beskrivet som ”ett samlingsbegrepp för en individs förmåga att utföra en uppgift genom att tillämpa kunskaper och färdigheter” (Wikipedia, 2011). I Nationalencyklopedin definieras social kompetens: ”förmåga att umgås och kommunicera med människor i ens omgivning på ett sätt som befrämjar den sociala samvaron. Hög social kompetens anses värdefull i t.ex. skola och arbetsliv och kan, som allt mänskligt samspel, övas upp och utvecklas. Begreppet har fått ökad användning under senare år i och med att individens roll i det sociala sammanhanget får allt större betydelse i ett globalt och mångkulturellt samhälle.”(Nationalencyklopedin, 2012) Kompetens är alltså vedertaget som en kunskap man gör något med, man använder den i förhållande till andra människor eller till något man utför, i en handling. När jag nu delat upp begreppet kulturkompetens i två delar ska vi se vidare på ett begrepp som skulle kunna jämföras med detta, begreppet interkulturell kompetens.

Mlekov och Widell (2003) menar att interkulturell kompetens är att försöka förstå den andre och kunna se världen utifrån dennes perspektiv, det ska inte förväxlas med att sympatisera med den andre, utan att kunna använda en empatisk förmåga att se och förstå den andre. Det handlar om att ha en förmåga att undersöka och ställa frågor för att få reda på hur världen skulle kunna se ut med andra förutsättningar än de egna, och väva samman de nya föreställningarna med de man hade sedan tidigare till nya och mer komplicerade föreställningar. Det är en process som pågår ständigt då vi hela tiden utsätter oss för nya möten med andra. Stier (2009) diskuterar också begreppet interkulturell kompetens och menar att det kan sammanfattas med någon som genom ett samspel av nyfikenhet, öppenhet och en förståelse för andra såväl som den egna kulturen är högst benägen att kunna bemästra de utmaningar som dessa möten kan innebära. Med andra ord en interkulturell kompetent person kommer lyckas undvika de konflikter och missförstånd som en person med mindre interkulturell kompetens inte skulle klara av.

Vad gäller begreppet kulturkompetens har varit svårt att hitta någon entydig definition på detta. Jag har exempelvis inte funnit det i Nationalencyklopedin, eller i annat uppslagsverk heller. Kamali (2002) styrker detta genom att påtala att det inte finns någon allmän uppfattning om begreppet. Han beskriver att på grund av det ökade trycket på socialtjänsten, som numera har en majoritet av ärenden där människor från olika kulturer och etnicitet är representerat, så har behovet av kulturkompetens hos socialsekreterarna blivit ett faktum. Sammantaget att tyda av det som är sagt är att kulturkompetens, interkulturell kompetens eller vad någon vill benämna det som är inte fråga om en sanning om någon utifrån dennes kultur. Istället handlar det om att vara känslig inför andra, deras beteende och handling i mötet med den andre, och att vara empatisk och inkännande i de situationer man ställs inför. Det kan verka vara komplicerat och komplext men samtidigt borde det vara det enklaste som finns.



## 2 Tidigare forskning

Parallellt med forskning från det sociala arbetet har jag hittat forskning kring liknande arbete med kulturell kompetens inom sjukvården. Av det material jag redovisar här, utgår en del av tidigare forskning från en vårdmiljö. Valet har jag övervägt och anser att vårdarbetet är likvärdigt med det sociala arbetet, då det handlar om mötet emellan människor där bakgrund såsom etnicitet, ideologiska övertygelser, klass, kön och ålder spelar roll. Samma fråga uppstår, hur kan personalen bemöta klienten, så att den professionelle och klienten bättre förstår varandra i mötet.

Jag har valt att redovisa fyra olika forskningsstudier i detta avsnitt. Den första är en rapport från Socialstyrelsen gjord på uppdrag från regeringen. Rapporten beskriver problematiken i det sociala arbetet kring kulturkompetens och möten med olika kulturer. Resultatet ska ge förslag på utvecklingsmöjligheter till socialtjänstens verksamheter för ett gemensamt arbetssätt nationellt. Den andra är en studie av Masoud Kamali som handlar om kulturkompetens i det sociala arbetet, där det beskrivs både utifrån klienters och socialsekreterares perspektiv betydelsen av mångfald i det sociala arbetet. Med denna studie får läsaren en inblick i liknande arbete och forskning i ämnet som berör kulturkompetens och socialt arbete. Den tredje är en rapport från USA där forskarna belyser problematiken utifrån en annan vinkel än ovanstående och visar på betydelsen av förhållningssätt i bemötande av en klient. Denna rapport ger en inblick i hur man kan förebygga fallgropar som finns för att förbättra arbetet med en klient, varvid det handlar om olikheter och kulturskillnader. I den fjärde och sista studien har jag fått ta del av ny forskning som ska publiceras under 2012 utförd på Sahlgrenska Universitetssjukhuset i Göteborg. I denna studie har man undersökt det transkulturella arbetet i vården och belyser vikten av en ökad förståelse för klienterna i arbetet. Denna studie liknar till viss del min studie i det avseendet att ett mål med studien är att se och finna på nya arbetssätt eller förhållningssätt inför kulturmöten.

### 2.1 Om Interkulturellt socialt arbete

I rapporten *Interkulturellt socialt arbete* från 2009 redovisas det uppdrag Socialstyrelsen fått av regeringen att;

“Beskriva hur socialtjänstens individ- och familjeomsorg (IFO) arbetar med brukare där kulturell bakgrund, bristande kunskaper i det svenska språket eller bristande kunskaper om det svenska samhället utgör en utmaning för verksamheten. Socialstyrelsen ska ge förslag på hur verksamheten kan utvecklas mot bakgrund av tillgänglig kunskap på området. I uppdraget ingår även de nationella minoriteternas behov av stöd och insatser.” (Socialstyrelsen, 2010:8)

I utredningen har intervjuer med totalt ungefär 100 personer genomförts. Diskussioner har genomförts med en expertgrupp, ett seminarium med ideella organisationer samt litteratur och statistik har utgjort grund för resultatet. Intervjuerna har dels genomförts med socialsekreterare och dels med ett 30-tal personer med brukarperspektiv. Expertgruppen har bestått av företrädare för IFO, verksamhetsutvecklare, forskare och en imam.

Syftet med rapporten var att identifiera hinder och framgångsfaktorer i arbetet på socialtjänsten, och att ge förslag till förbättringar och verksamhetsutveckling. Med bakgrund av en växande mångfald med ökad variation av olika etniska ursprung har förväntningarna på hela svenska samhället ökat. Men det har också ökat kraven på IFO:s arbete med bistånd och stöd. I studien har Socialstyrelsen valt att använda sig av begreppet ”interkulturellt socialt arbete” (2010:8) då de menar att det är ett begrepp som idag används i aktuella diskussioner på europeisk nivå. I rapportens bakgrund framkommer det att den professionella kunskap som finns idag om interkulturellt socialt arbete är bristande, det “saknas på nationell nivå överblick och samordnat ansvar för att samla och sprida sådan kunskap.” (2010:11) Det betyder att en redan existerande kompetens inte tas tillvara idag då ett gemensamt förhållningssätt samt gemensam kunskapsbas saknas.

Resultatet i rapporten visar att avsaknaden av en gemensam kunskapsbas för kulturella olikheter som kan skapa hinder för den professionella i mötet med klienten. En förförståelse för olikheter, migrationsfrågor, traumatisering och liknande kan ha betydelse för att förstå den enskildes behov.

I rapporten beskrivs vilka åtgärder kommunerna behöver fokusera på i framtiden för en likvärdig omsorg inom IFO. Sammanfattande förslag från Socialstyrelsen (2010) är att: kommunerna behöver kartlägga behov och resurser, de bör anpassa metodval utifrån en helhetssyn med fokus på individens/klientens behov. De behöver anpassa sin förmåga att förmedla sin information på lätt svenska, men också på flertal språk så att klienten ska kunna förstå vad som sägs, och använda tolk vid behov. Utveckla organisationen till att förmedla och sprida kunskap, samt bedriva kunskaps- och kompetensutveckling. De ska verka för mångfald i personalsammansättningen, samt samverka med andra nätverk och organisationer i närsamhället.

## **2.2 Om Kulturkompetens i socialt arbete**

Masoud Kamali är professor på institutionen för socialt arbete, vid Mittuniversitetet samt docent på Centrum för multietnisk forskning vid Uppsala universitet. I hans studie *Kulturkompetens i socialt arbete – Om socialarbetarens och klientens kulturella bakgrund* (2002) har både klienter med invandrarbakgrund och socialsekreterare med svensk eller invandrarbakgrund fått ge sin syn på hur kulturkompetens och förhållningssätt i det sociala arbetet fungerat med framgång eller varit av negativ karaktär.

Bakgrund till studien var att ett ökat antal klienter med invandrarbakgrund alltsedan 1990-talet var ett faktum inom socialtjänsten. I takt med detta ökade även kravet på myndigheterna och att anställa socialsekreterare med invandrarbakgrund var ett sätt att öka kulturkompetensen inom det sociala arbetet. Studien syftar till att bidra till en ökad förståelse av mångkulturalism i allmänhet. Men det är också av intresse för att kunna ge kunskap till ett förbättrat arbete gentemot de klienter främst med en annan sociokulturell eller etnisk bakgrund än klienter med svensk bakgrund.

I resultatet har flera återkommande föreställningar om skillnader mellan svenska och invandrade socialsekreterare uppkommit. De kan sammanfattas med att de invandrade socialsekreterarna ofta dömer invandrarklienterna hårdare än de

svenska socialsekreterarna. De lägger också större individuellt ansvar på invandrarklienterna än de svenska socialsekreterarna gör. De är också mer kritiska till det svenska systemet. En del av socialsekreterarna med invandrabakgrund tycker själva att de känner sig kulturkompetenta och att de därför kan förstå invandrarklienterna bättre än vad de svenska socialsekreterarna gör, medan vissa anser att deras egen kulturkompetens bör tonas ned i förhållande till att förstå klientens problematik.

I resultatet beskriver Kamali (2002) att de svenska socialsekreterarna i sina intervjuer är de som framhäver kulturkompetens hos socialsekreterarna med invandrabakgrund. En del av de svenska arbetarna betraktar de invandrande som kulturkompetenta i arbetet med klienterna och att de kan vara en tillgång för att kunna förstå klienterna. Men klienterna med invandrabakgrund anser inte att kulturkompetens genom att socialsekreteraren själv är invandrare är något framgångsrikt koncept, snarare tvärtom.

Kamali (2002) beskriver att det krävs vidare forskning för att kunna fastställa fördelar och nackdelar vad gäller etnisk matchning mellan socialsekreterare och klient. Han menar att det kan begränsa och marginalisera socialsekreterare med invandrabakgrund om man lägger fokus på deras kulturkompetens istället för deras egentliga professionalism. Istället handlar det om att skapa ett sensitivt socialt arbete som bygger på socialarbetarens förståelse och respekt för andra kulturer, på så sätt att socialarbetarna kan skapa goda möjligheter till förtroende mellan dem och klienterna. Han menar att det därmed skulle öka chanserna för klienterna till att själva kunna påverka sina levnadsvillkor. Kamali (2002) beskriver att det är grunden för en ömsesidig kommunikativ tillit som är grundläggande för socialarbetarna och klienterna om man ska åstadkomma en förändring och avhjälpa klienternas problem. Ett sensitivt arbete innebär också en rutinmässig och permanent bearbetning av etniska och rasistiska fördomar på arbetsplatserna och i utbildningen av nya socialarbetare.

Kamali (2002) ställer sig frågan om vi är inne på fel spår vad gäller att leta efter kunskap genom kultur och etnicitet. Han menar att det finns två invändningar kring antagandet att en person har kulturkompetens på grund av sin härkomst; ”1. Inget land eller plats i dagens värld är kulturellt homogen. 2. kultur är kontextbunden och förändras.” (2002:150) Han menar att kulturalisering av invandrargrupper istället kan ge ensidiga och enkla generaliseringar som istället förstärker fördomar som inte har med den enskilde individen att göra. I ett försök att illustrera det idelotypiska samhället med olika grupper och åtskilda livsstilar tillsammans beskriver han att socialarbetaren måste införa dialog och diskussion med sin klient för att gemensamt kunna hitta arbetsmetoder som passar just den klienten, vilket bidrar till ett aktivt deltagande i att medverka till förändring i sin livssituation.

### **2.3 Om problematik med kulturell kompetens**

I artikeln ”*The problem of cultural competency and how to fix it*” av Arthur Kleinman och Peter Benson, Harvard University, från 2006 lyfts diskussionen fram kring hur den kulturella kompetensen hos professionella arbetare kan orsaka problem i arbetet med klient/patient. Författarna tar också upp en lösning på problemet. De utgår i artikeln från en sjukhusmiljö men refererar även till

socialarbetare och klient, därför benämner jag i resten av deras arbete utifrån socialarbetare och klient, vilket är mer relevant för denna studie.

Författarna menar att den professionella kan komma att göra förhastade antaganden i mötet med klienten. Denne kan utgå från egen erfarenhet och kompetens och missbedöma det som egentligen är klientens problem. De menar att klientens problem inte alltid behöver vara knutet till personens härkomst, etnicitet. De kulturella faktorerna behöver inte vara centrala i själva problematiken eller fallet, utan kan istället om socialarbetaren ser det som en sanning, skapa hinder emellan socialarbetaren och klienten. Ett stort problem med idén om kulturell kompetens är tanken att kompetens kring kultur skulle kunna reduceras till en teknisk skicklighet, som socialarbetaren sedan skulle kunna utbildas i för att utveckla sin kompetens. De beskriver istället en 6-steps modell där den professionella kan eliminera hinder emellan dem och klienten genom att enkelt ställa vissa utvalda frågor till klienten. Här nedan kommer jag att kortfattat beskriva dessa steg;

1. Första steget är att fråga om den etniska identiteten och bestämma om den har en inverkan på problemet för klienten.
2. Andra steget är att identifiera vad som står på spel utifrån klienten och dennes nära inför en episod av sjukdom eller annan problematik.
3. Tredje steget är att rekonstruera klientens problematik och i diskussionen vara öppen för kulturella skillnader och adressera dessa.
4. Fjärde steget är att identifiera pågående yttre faktorer som kan påverka i klientens liv, såsom arbetslöshet, svårigheter med ekonomi, familjeproblem eller annat. Här kan den professionella göra en lista på insatser för att förbättra dessa faktorer.
5. Femte steget är mer komplicerat och där menar författarna att den professionella har förankring dels i klientens värld, sitt egna nätverk samt i sin professionalitet. Ett avgörande verktyg i etnografi, är en kritisk självreflektion som både kan vara störande och upplysande av att vara emellan två olika sociala världar. Men det viktiga är att ta del av det nya man möter och influeras av det.
6. Sjätte steget är att den professionella bör ställa sig frågan om en kulturell skillnad spelar roll för det enskilda fallet, de menar att i vissa fall kan det skapa en sanning som inte existerar och därmed ställa till med problematik som inte har med den sökta problematiken att göra.

De menar att det finns något enklare och mer avgörande än kulturkompetens för att förstå klientens situation. Det handlar om att kunna uppfatta eller förstå vad som står på spel för klienten och vad som är viktigt för henne/honom i den problematiska situation som hon/han står inför, utan att göra antaganden utifrån klientens exempelvis etniska bakgrund. Den främsta etiska uppgiften är att synliggöra och att individualisera för att på så sätt identifiera vem man möter.

Sammanfattningsvis menar författarna utifrån det att de professionella idag är tidsbegränsade i sina möten med klienterna, att om den professionella kan genomföra ett av stegen, så har man kommit en bit på vägen.

## 2.4 Om möten på en vårdavdelning

Liselott Dellenborg, forskare och lärare vid Institutionen för Vårdvetenskap och Hälsa, Sahlgrenska akademien, Göteborgs Universitet, har genomfört studien ”*Transcultural encounters in a medical ward - experiences of healthcare practitioners*” som kommer att publiceras under 2012. I forskningsprojektet har även dr Eva Jacobsson (projektledare) och docent Carola Skott vid samma institution varit delaktig.

Studien syftar till att undersöka praktiker och deras erfarenheter av transkulturell vård i institutionell miljö. Fokusgrupper med personal och deltagande observation har gjorts på en akutavdelning vid Sahlgrenska universitetssjukhuset. Innan jag redogör för studien anser jag det viktigt att du som läsare får en insikt i vad transkulturell vård är och inleder med en kort beskrivning av detta:

”Inom transkulturell omvårdnad studeras individens förutsättningar för hälsa, reaktioner på och upplevelser av sjukdom eller ohälsa samt effekter av vård och behandling hos individer med olika kulturell bakgrund. Man studerar skillnader och likheter, både mellan och inom olika kulturer, men också mellan olika generationer. Avsikten är att kunna vårda människan som döljs bakom kulturen. Både individens och vårdarens kultur påverkar vårdandet. Eftersom varje människa är unik blir mötet mellan två personer alltid transkulturellt i någon mån[...]Bemötande i vården ur transkulturellt perspektiv ska med utgångspunkt i Hälso- och sjukvårdslagen inriktas på att undvika etnocentrism där majoritetskulturens värderingar styr planeringen av insatser. Istället bör man sträva efter kulturrelativism med en transkulturell medvetenhet, vilket innebär att varje unik individs behov och önskemål fokuseras. Kulturellt kompetent vård är skraddarsydd vård.”(Vårdhandboken 2011)

Studien belyser vikten av den professionellas förståelse av det komplexa förhållandet mellan individualitet och kulturellt sammanhang och förståelse för kulturell identitet som flytande och som existerar jämsides med andra skillnader såsom klass, utbildning, kön och ålder. Själva studien gick till så att man först hade två inledande möten med vårdgivarna som följdes av några dagars deltagande observation för att kunna följa arbetet på vårdenheten och lära och observera i den dagliga verksamheten. Efter en eller två veckor senare hölls gruppdiskussioner med vårdgivarna i grupper om fem till åtta personer. Totalt var cirka 70 personer delaktiga i studien. Personalen var ombedd att berätta om och reflektera i sina erfarenheter kring transkulturella möten på enheten. Målet var att utforska utövarnas upplevelser och deras förslag till förbättringar.

I resultatet beskrivs att personalen som ingått i studien uttalar ett behov av mer kunskap för att de ska vara bättre rustade att hantera de kulturmöten de ställs inför varje dag. I de gruppdiskussioner som genomförts framkom att den mångfald som representeras av patienter och extrem komplexitet på både individuell och kollektiv nivå, lämnade utövare förvirrade om vilken typ av kunskap de behöver för att öka kulturell kompetens. Forskarna gör antaganden att information om olika kulturer, kulturell praxis och värderingar inte skulle öka förmågan att förstå den inkommande patienten och skapa en bra vård. Utan att risken istället skulle förstärka en stereotyp förståelse av patienter. Praktiker och

forskare har under gruppdiskussionerna kommit fram till att det finns ett behov av en kontinuerlig diskussion och vägledning i attityder och uppfattningar om patienter som kommer från olika delar i världen. I och med forskningen som gjorts kommer det att införas kooperativa grupper som består av sjukvårdsutövare. Tillsammans med forskare kommer det att genomföras sessioner med tid för att utvärdera och förbättra möten på vårdenheten genom kritisk självreflektion och utvecklade diskussioner om betydelsen av mångfald och olikheter. Detta arbete på vårdenheten kommer fortsättningsvis att studeras kontinuerligt.

## 3 Teori

I detta avsnitt kommer jag att redogöra för två teoretiska perspektiv för min studie. Dessa perspektiv kommer jag att använda för att förstå och förklara samt att se på likheter med det empiriska material jag samlat in.

### 3.1 Socialkonstruktivism

Mitt val av socialkonstruktivism som teoretiskt perspektiv bygger på min tro att det som sker, inte alltid kan förklaras som en universell sanning, inte när det gäller människor eller levande varelser i alla fall. Våra beteenden och handlingar skapas av det som sker runtomkring oss och av det som sker inom oss, på grund av våra tankar och tidigare erfarenheter. Jag tycker att själva benämningen på begreppet är talande i sig. Det beskriver det som det förenklat uttrycks, att våra handlingar är socialt konstruerade.

Socialkonstruktivismen är ingen ny företeelse och har ett flertal kända idéhistoriska inspirationskällor bakom sig, men enligt Barlebo Wenneberg (2010) framstår Kuhn som den viktigaste. I och med Kuhns tes om inkommensurabilitet, som avser att något inte går att jämföras med något annat mätbart, tolkade de socialkonstruktivistiska vetenskapssociologerna i början av 1970-talet hans idé på ett radikalt sätt. Barlebo Wenneberg (2010) menar att detta är grunden för det nya tänkandet och som socialkonstruktivismen vill ha ett svar på. ”Om vi inte kan komma åt verkligheten på ett sätt som är oberoende av paradigmet eller perspektivet, kan verkligheten inte vara den avgörande instansen då forskarna diskuterar vilken teori som är riktiga[...]De (socialkonstruktivisterna) menar nämligen att det är sociala faktorer som avgör sådana diskussioner och att det är sociala faktorer som gör att man väljer en viss teori istället för en annan.” (2010:49)

Socialkonstruktivism beskriver hur vi gör och handlar utifrån en social påverkan. Hur vi reagerar i olika situationer är enligt socialkonstruktivism inte bundet till vår fysiska verklighet, utan är socialt konstruerat. Barlebo Wenneberg (2010) beskriver: ”De flesta anser förmodligen att det är naturligt att uttrycka sorg genom gråt, att det är vår kropp som bestämmer att vi gråter då vi upplever sorg. Denna handling (att gråta) är således bestämd av vår naturliga konstitution, det vill säga hur vi utifrån naturens synvinkel är konstruerade. Vi kan mer abstrakt mena att våra sociala handlingar är bestämda av naturen. Just en sådan slutsats vänder sig en socialkonstruktivist emot. Hans eller hennes uppfattning går ut på att sådana sociala handlingar enbart i en yttlig bemärkelse är naturliga. Om vi går djupare in på frågeställningen kommer vi att se att handlingarna inte är naturbestämda utan att de är ’socialt konstruerade’. Argumentet för att handlingarna inte bestäms av kroppen är att man kan hitta många olika ’sorgemönster’ i skilda kulturer. I vissa kulturer uttrycker man exempelvis sorg att skrika och kasta med kroppen, men utan tårar. Vår utgångspunkt här är alltså att socialkonstruktivism innebär att man ska akta sig för att uppfatta sociala handlingar som naturliga (i den bemärkelsen att de inte skulle kunna vara annorlunda).” (2010:11) Vi är på olika sätt bundna och formade utifrån vår kultur och uppväxt, det innebär dock inte att våra handlingar behöver te sig lika för att vi kommer från samma kultur, därför att vår uppväxt kan ha sett olika ut. Men det är dessa sociala strukturer som ger oss uppfattning om hur vi ska bete oss.

I Nationalencyklopedin står beskrivet att konstruktionism eller social konstruktivism är en ”samhällsvetenskaplig inriktning som hävdar att verkligheten eller aspekter av verkligheten är socialt konstruerade, dvs. att de är produkter av mellanmänsklig interaktion och kollektivt handlande.”(Nationalencyklopedin, 2012)

Enligt Barlebo Wenneberg (2010) söker en socialkonstruktivist efter den verkliga sanningen och menar att man inte ska ta något för givet. Det sätt man kan använda detta perspektiv är genom att utforska och ifrågasätta det som kan verka naturligt och framstå som sunt förnuft. Det är med denna sammanfattade utgångspunkt för socialkonstruktivism som jag kommer att applicera dess perspektiv på det insamlade materialet.

### **3.2 Sociokulturellt perspektiv**

Mitt val av ett sociokulturellt perspektiv är också ett pedagogiskt, som handlar om lärande mynnar ut i att jag tycker det är viktigt att se på empirin och förstå att allt är en lärande process. Alla möten som sker emellan personal och personal, eller personal och andra myndighetspersoner, och kanske mest viktigt för denna studie mötet emellan personal och de boende kan förstås ur ett sociokulturellt lärandeperspektiv.

Säljö (2010) menar att allt lärande sker i alla sammanhang, i ”all mänsklig verksamhet” (2010:13) Han säger att det finns formella situationer då vi lär som är viktigt att beakta såsom skola, men att det vi lär utanför detta i vardagen också har en viktig funktion i lärandeprocessen. Kunskaper både återskapas och förnyas ständigt, detta bidrar till fortsatt utveckling. ”I en mer grundläggande mening handlar lärande om vad individer och kollektiv tar med sig från sociala situationer och brukar i framtiden.” (2010:13) I det sociokulturella perspektivet ser man sambanden mellan det sociala och det kulturella. Med detta menas ett socialt sammanhang som det samhället man lever i, och det kulturella vilka värderingar man är uppväxt med och lever i. En viktig aspekt för detta perspektiv är att ett deltagande i kommunikationen som individen möter och kan förstå som nya sätt att tänka, resonera och handla på skapas.

Den enskilde individen handlar utifrån sin referensram och utifrån sin kunskap om något. Och i den mån som man antingen medvetet eller omedvetet uppfattar att omgivningen tillåter eller i vissa fall är möjligt. Till sammanhanget hör att handling och kunskap relateras till situationer och verksamheter, man betar sig utifrån den kontext man befinner sig i. Säljö (2010) ger ett exempel: ”att slå ned någon med knytnävarna ger i de flesta fall fängelse för misshandel. Men om det sker inom ramen för den verksamhet vi känner som boxning, så kan man i stället mötas av jubel och bli förmögen.” vidare säger han, ”Tänkande kommunikation och fysiska handlingar är situerade i kontexter och att förstå kopplingen mellan sammanhang och individuella handlingar är därför något av kärnpunkten i ett sociokulturellt perspektiv”. (2010:130)



## 4 Metod

### 4.1 Förförståelse

Enligt Larsson (2005) har forskarens förförståelse inför ämnet som ska studeras en stor betydelse. Det kan då vara av vikt att jag som forskare redovisar den för läsaren då min förförståelse kan påverka studien.

Jag har valt att undersöka hur kulturkompetens beskrivs, och att identifiera vilka framgångar och fallgropar kulturkompetens kan ha i det vardagliga arbetet på familjecentret. Min förförståelse för ämnet grundar sig i ett personligt intresse av möten emellan människor, och min generella inställning till att använda sig av kulturkompetens är positiv. Jag delar vardagen med en man från annan kultur än den svenska och upplever ofta hur vårt ursprung, normer och värderingar påverkar oss i sätt att tänka och agera. Men genom hela arbetet har de val jag gjort av teori, metod, tidigare forskning färgats av min förförståelse utifrån det som jag tyckt passa in på det jag ämnat studera. Sist men inte minst och kanske allra viktigast är när jag i mina tolkningar av det insamlade materialet också kommer att påverkas av min förförståelse av ämnet. Då jag är medveten om detta är min förhoppning att kunna förhålla mig så objektiv jag kan.

### 4.2 Den kvalitativa metoden

Ämnet som jag valt att studera handlar i grund och botten om att skapa en förståelse för något, i detta fall kulturkompetens och dess inverkan i det vardagliga arbetet på arbetsplatsen jag hämtar min empiri ifrån. För att kunna förstå krävs det att jag använder mig av en kvalitativ metod för att kunna närma mig ämnet. Bryman (2008) menar att den kvalitativa metoden handlar om att beskriva samspel med mer "begränsade aspekter av den sociala verkligheten" (2008:372) med vilket han menar ett samspel emellan ett mindre antal människor. Han beskriver vidare att den kvalitativa forskaren strävar efter att förstå beteenden, värderingar och åsikter, och att det handlar om att studera människor i deras naturliga miljö. Larsson (2005) menar att även om den kvalitativa forskaren ämnar försöka förstå vissa utvalda teman så handlar det också om att analysera hur detta hänger samman ur ett helhetsperspektiv. Jag ämnar studera det insamlade materialet som är respondenterna berättelser och upplevelser, därefter analysera materialet och sätta det i perspektiv till verksamheten och arbetet där.

### 4.3 Induktion och deduktion

Enligt Larsson (2005) kan en kvalitativ studie genomföras utifrån olika arbetssätt, två av dem är induktion eller deduktion. I denna studie har det inte varit helt självklart med ett utgångstagande i bara ett av dessa angreppssätt, utan jag har utgått från de båda.

Induktion eller som Bryman (2011) kallar det ett induktivt angreppssätt innebär att de observationer eller insamlat material studien innehåller utifrån sin empiri väljer vilken teori som är lämplig för studien. Detta synsätt brukar förknippas med den kvalitativa metoden. I det deduktiva angreppssättet utgår forskaren från en teori eller hypotes och försöker upprepade gånger ställa sin empiri mot den för att testa om den är hållbar eller inte. Detta synsätt används framförallt i en kvantitativ studie. I min studie har jag pendlat emellan dessa två synsätt, vilket har varit

nödvändigt under skrivandet då jag efterhand funnit att utöver sociokulturellt perspektiv i teoridelen också har varit av betydelse att redovisa ett socialkonstruktivistiskt perspektiv.

#### **4.4 Tillvägagångssätt och urval**

När jag påbörjat mitt arbete med att fundera och ringa in de frågor som var intressanta för mig i frågan om kulturkompetens i arbetet på familjecentret, sökte jag upp tidigare forskning i ämnet. Det material jag funnit att läsa är inte bara relaterat till det sociala arbetet, utan reflekterar kulturkompetens och dess påverkan i vården, men går att relatera till min studie.

Jag skrev en inbjudan (se bilaga 1) till personalen i verksamheten som jag lade i deras personalrum. Jag eftersökte att intervjua sex personer som arbetade på familjecentret i verksamheten med utredning och behandling, samt i ledningsposition. De personer i verksamheten som ville delta fick anmäla sig till mig via mejl, telefon eller personligen. Fyra personer anmälde sitt intresse, men jag genomförde intervju med tre av dem. Den fjärde personen som anmält sig sist avböjde jag, efter diskussion med min handledare. Vi resonerade att i relation till omfattning av en c-uppsats är det tillräckligt med att intervjua fem personer. De två personer som hade en ledningsbefattning tillfrågade jag personligen. Då den närmsta ledningen bestod av dessa två personer, fanns det inte inga andra att tillfråga, och de båda har deltagit i studien. Mitt urval har varit målstyrt då vissa personer blivit tillfrågade, såsom ledningspersonal. Den andra delen av respondenterna som tillfrågats har varit en viss utvald grupp, alltså personalen i verksamheten. Vilken person som anmält sig till att delta i studien hade kunnat motsvara någon annan ur personalstyrkan, men hade ändå varit en del av den tillfrågade utvalda gruppen. Bryman (2011) beskriver att ”målet med ett målstyrt urval är att välja ut fall/deltagare på ett strategiskt sätt så att de samplade personerna är relevanta för de forskningsfrågor som formulerats” (2011:392)

#### **4.5 Semistrukturerad intervju och Intervjuguide**

Inför ämnet fann jag det lämpligt att dela upp mina frågeställningar i fyra huvudgrupper. I den första ville jag ta reda på om det finns riktlinjer och policyn på institutionen som rör arbetet med kulturkompetens. I den andra delen ville jag ta reda på vad kulturkompetens innebär för den som blir intervjuad och hur denne får tillfälle i arbetet att ge uttryck för och använda sin kulturkompetens i sitt arbete med de boende. I den tredje delen ville jag ta reda på vad den intervjuade upplever positivt samt negativt med att arbeta utifrån sin kulturkompetens i det vardagliga arbetet, vilket jag i studien benämner som framgång och fallgrop då jag anser att de begreppen är mindre laddade. Avslutningsvis ville jag veta om de intervjuade hade tankar på hur man kan förbättra arbetet i framtiden då det handlar om att lyfta fram personalens kulturkompetens. Utifrån dessa fyra delar som ramar in arbetet, har jag utformat flertal frågor för att förtydliga och forma en förståelse för ämnet. Bryman (2011) menar att den som gör en semistrukturerad intervju använder sig av ett antal specifika teman som ska beröras under intervjun. Detta kallar man för en intervjuguide. Frågorna kan variera men följer vanligtvis samma ordning i de olika intervjuerna. Själva guiden fungerar som ett stöd för forskaren och intervjupersonen har stor frihet att svara utifrån sitt eget sätt. Forskaren kan också ställa frågor som inte finns i guiden men som har relevans för ämnet. Trost (2005) menar att forskaren/intervjuaren under processens gång kan omforma sin

intervjuguide om denne anser att den kanske inte var så bra som hon/han först trott. Jag har emellan mina intervjuer funderat och tänkt tanken att jag kunde omformulera vissa frågor som jag själv upplevde upprepande eller för snarlika under intervjutillfällena. Men då jag speciellt fokuserat på huvudtemana och kunnat utgå från dem har jag ändå ansett att jag kunnat behålla den ursprungliga intervjuguiden, och i stort sett frågat lika frågor till de olika respondenterna. (se bilaga 2 & 3)

#### 4.6 Intervjuerna och bearbetning av materialet

Inför intervjuerna bad de flesta av personerna jag skulle intervjua om den intervjuguide jag hade skapat, vilket de motiverade med att de ville vara förberedda på vilka frågor de skulle få under intervjun. Jag skickade intervjuguiden via mejl till de berörda personerna men bad dem att inte ”läsa på” kring riktlinjer och policyn. Jag bad mina respondenter att inte vara för förberedda då det också kunde vara intressant för resultatet om det exempelvis skulle visa sig att ingen i personalen visste något om just policyn eller riktlinjer på arbetsplatsen rörande ämnet.

I den grupp av respondenter som finns med i studien finns en mångfald, både vad gäller ålder, etnicitet och kön, men jag har valt att inte nämna vare sig det ena eller andra utan de intervjuade har tilldelats ett P (för Person) med en efterföljande siffra (1 till 5). Jag anser inte att det är relevant vilket exempelvis kön eller etnicitet den intervjuade är eller har för att förstå ämnet i fråga. Det är också med hänsyn till kravet på anonymitet i studien för det intervjuade personen. Inledningsvis i resultat och analysdel har jag dock redovisat kortfattat om respondentgruppen.

Alla intervjuer förutom en har utförts i verksamhetens lokaler, den andra på annan plats. Intervjuerna varierade i längd emellan 35 minuter som kortast och 60 minuter som längst. Inför intervjuerna laddade jag ner en applikation till min mobiltelefon som fungerat som en diktafon. Den gav mycket bra ljud och jag har lätt kunnat skicka över inspelningen till min dator. Bryman (2011) ”har flera gånger sagt att kvalitativa intervjuer spelas in på band.[...]kvalitativa forskare är ofta intresserade av både *vad* intervjupersonerna säger och *hur* de säger det.” (2011:428) Då jag genomfört studien på egen hand har det underlättat att spela in intervjuerna då jag kunnat fokusera på den person jag haft framför mig, och vid tillfället inte behövt föra anteckningar. Trost (2005) menar att det finns flera fördelar med bandinspelning då man också i efterhand kan lyssna till tonfall och ordval, samt att man kan skriva ut intervjun ordagrant efteråt. Det är också av vikt då man kan lära sig av sina egna misstag när man lyssnar till hur man själv låter i tonfall, och hur man ställer sina frågor.

Jag upplevde när jag lyssnade på det insamlade materialet att jag vid flertal tillfällen avbröt de personer som intervjuades, genom att sammanfatta vad de sagt. Detta kunde jag under tiden förbättra inför nästa intervju och just lära mig av mina misstag. Trost (2005) menar att man aldrig ska avbryta den som man intervjuar utan låta denne tala till punkt, och kunna ta pauser i sina svar utan att bli störd och avbruten. Han menar också att en sammanfattning av vad den intervjuade har sagt blir till en förhastad tolkning som dessutom kan bli feltolkad och därmed obehaglig i stunden. Jag tror dock inte att mina misstag under intervjuerna har varit så grova att de har påverkat intervjupersonen i sina uttalanden, utan att det

material jag samlat in kan användas i studien och användas ur en forskningssynpunkt.

Transkribering av intervjuerna gjorde jag tätt efter att jag genomförd varje intervju, då jag upplevde att det fanns färskt i mitt minne och jag kunde även skriva in mina egna reflektioner och tankar till materialet. Då det ofta blev pauser och vissa uttryck såsom, ”ehh” eller ”liksom” under intervjuerna valde jag att skriva samman det den intervjuade hade sagt så det blir lättare att läsa när jag presenterar materialet i resultatet. Bryman (2011) menar att problemet med att skriva ut intervjuer är att det är en tidskrävande process. Han ger ett ungefärligt mått på en timmes intervju till fem-sex timmar skrivande, vilket har stämt ganska väl överrens med det material jag transkriberat.

#### **4.7 Analys**

Jag har valt att förhålla mig utifrån ett hermeneutiskt synsätt. Det syftar till att försöka skapa sig en förståelse om någon annans verklighet. (Larsson, 2005)

Bryman (2011) menar att när en forskare ämnar analysera en text är det meningen med texten utifrån det perspektiv som den som delgivit sin berättelse som är grunden för ett hermeneutiskt synsätt. Detta innebär att fokus för mig när jag återger empirin är att försöka förstå vad intervjupersonen menar, och återge det för läsaren. ”En vägledande princip vid kvalitativ forskning är att undersökaren behöver *fokusera analysen* på några specifika frågeområden eller teman, som kan kopplas till studiens syfte och problemställningar” (Larsson, 2005:107) Inför analysen av det insamlade materialet har jag först gått igenom varje intervju och markerat information som kan härleda till mina frågeställningar, alltså policyn och riktlinjer, kulturkompetens i arbetet samt betydelse, framgång och fallgrop med kulturkompetens i arbetet, och sist tankar och fundering för framtid med att använda kulturkompetens i det vardagliga arbetet.

#### **4.8 Litteratursökning**

Jag har letat efter litteratur i främst sökmotorn GUNDA genom Göteborgs universitet, samt LIBRIS. Till en av mina källor i tidigare forskning har jag via mejlkontakt få ta del av forskarens egna material. Annat material har jag skaffat genom rekommendation från andra eller genom hänvisning i litteratur till andra källor. Jag har även inspirerats av tidigare uppsatser inom socialt arbete som jag funnit att läsa på internet. ([www.uppsatser.se](http://www.uppsatser.se))

#### **4.9 Etik**

Enligt vetenskapsrådet ([www.codex.vr.se](http://www.codex.vr.se)) finns det regler och föreskrifter som en forskare måste förhålla sig till, men det är ändå forskarens egna etiska ansvar som utgör grunden för forskningen. Det är upp till denne att forskningen är moraliskt utformad och av god kvalitet.

Bryman (2011) skriver om fyra krav som ställs på forskaren i förhållande till de berörda personerna i den aktuella forskningen, de är;

*Informationskravet* som menar att forskaren ska informera de som ska delta i studien om undersökningens syfte. Det innebär också att de som ämnar delta ska

informerar att de gör detta frivilligt och att de har rätt att avstå från sin medverkan när så önskas.

*Samtyckandekravet* innebär att de som medverkar äger sin rätt att själva bestämma om de vill medverka eller inte.

*Konfidentialitetskravet* är att de uppgifter som framkommer i undersökningen ska behandlas på ett förtroligt och säkert sätt så att andra än forskaren inte kan ta del av det.

*Nyttjandekravet* är att de uppgifter som forskaren samlat in endast får användas för det forskningsändamålet.

Jag har informerat som jag nämnt tidigare om personernas frivilliga medverkan samt att de närsomhelst under skrivandets tid har möjlighet att avsäga sin roll i studien. Detta har kunnat, då jag har en relativt liten grupp med respondenter, ge förfärliga konsekvenser för mitt resultat om en eller fler personer valt att avsäga sig sin medverkan. Det har jag varit medveten om men har haft som förhoppning att så inte kommer att ske. Jag har också informerat om vad studien syftar att ta reda på, och har upplevt en positiv feedback från de respondenter som medverkat.

Det insamlade materialet i form av intervju och transkribering av dem har jag samlat på ett USB-minne som jag har förvarat på en säker plats i mitt hem. Efter att uppsatsen har blivit inlämnad har detta material raderats, även papperskopior av utskrivna intervjuer har förstörts.

#### **4.10 Metodreflektion och kritik**

Denna studie innefattar fem intervjuer, varav två är genomförda med personer i ledningsposition, och tre med personal i verksamheten (ledningen ingår också i verksamheten, men de jobbar inte i det praktiska arbetet med klienterna). Materialet är de intervjuade personernas syn på ämnet och utgångspunkten är att fånga deras verklighet och upplevelser. De tre personerna i verksamheten, som blivit intervjuade utgör ungefär en fjärdedel av den ordinarie styrkan av personalgruppen. Om deras perspektiv kring ämnet går att applicera på resten av personalen är svårt att avgöra, men det ger ändå deras bild verkligheten, och den kan ligga till underlag för hur man kan bemöta och vidare diskutera ämnet i framtiden. Mer om detta diskuteras senare under detta avsnitt.

Reliabilitet i kvalitativ forskning kan beskrivas både utifrån både extern och intern enligt Bryman (2011), den externa reliabiliteten står för hur en undersökning skulle kunna upprepas men ändå ge samma resultat vilket är svårt i kvalitativ forskning då man mäter sociala betingelser utifrån människors upplevelser. I denna studie kan jag alltså inte uttala mig om att den externa reliabiliteten är hög då den upplevelse mina respondenter hade vid tillfället av intervjun inte behöver överensstämma med hur de upplever samma frågeställningar idag. Den interna reliabiliteten handlar om huruvida man som forskare gör tolkningar av det insamlade materialet, och om en annan person skulle ha gjort ungefär samma analyser och dragit samma slutsatser. Då jag varit ensam i arbetet med denna studie är det omöjligt att svara på om det skulle varit så i detta fall. Men om man ser till den tidigare forskning som gjorts inom samma område, som presenterats tidigare, och de analyser jag kommit fram till i denna studie kan jag avläsa att det finns frågetecken i det sociala arbetet med kulturkompetens. Alltså, jag kan avläsa

vissa likheter i de tolkningar som gjorts, och framför allt i det framtida arbete som komma skall, där det krävs vissa insatser för att eliminera hinder som kan uppstå i arbetet med kulturkompetens.

Bryman (2011) beskriver validitet utifrån extern och intern i kvalitativ forskning, den externa är huruvida resultaten från en undersökning stämmer överens med andra sociala miljöer. Denna studie innefattar så få antal respondenter, vilket gör det svårt att säga att den är externt valid, men trots det så tycker jag ändå i samband med den tidigare forskning som finns representerat här i studien att det är en viktigt och aktuellt ämne inom det sociala arbetet. Den interna validiteten beskrivs av Bryman (2011) forskaren får den information av de begrepp som den är intresserad av till studien, om det insamlade materialet matchar med de teoretiska idéerna. Då jag har pendlat mellan empiri och teori stämmer dessa väl överens med varandra och studien kan anses internt valid.

I och med generalisering beskriver Bryman (2011) följande: ”Kritikerna menar ofta att kvalitativa forskningsresultat är svåra att generalisera utöver den situation i vilken de produceras. Då kvalitativa forskare genomför deltagande observationer eller gör ostrukturerade intervjuer med ett litet antal individer i en viss organisation[...]menar kritikerna att det är omöjligt att generalisera resultaten till andra miljöer. Hur kan ett eller två fall vara representativa för samtliga andra fall?” (2011:369) Att det som jag nämnt tidigare skulle vara svårt och applicera den information jag kunnat utläsa i denna studie till annan liknande organisation eller ännu närmre till resten av personalen i verksamheten är svårt att bedöma. Enligt kritikerna skulle jag inte kunna bedöma denna information generaliserbar, men trots kritiken kan jag ändå se ett mönster utifrån tidigare forskning som jag redovisat och i det insamlade materialet att det finns ett behov av diskussion kring ämnet och hur man kan bemöta det, vilket till viss del då gör denna studie generaliserbar inom det sociala fältet.

## 5 Resultat och Analys

I detta avsnitt presenteras resultat och analys tillsammans då jag tror att det blir enklare för läsaren att på ett överskådligt sätt kunna ta till sig materialet. Jag kommer att redovisa mina respondenters reflektioner och redogörelser som berör ämnet utifrån de teman som jag haft som utgångspunkt i arbetet, och de tolkningar som jag kan hänföra till mina teoretiska begrepp samt tidigare forskning. De personer som deltagit i studien har bestått av fyra kvinnor och en man, deras ålder spänner från 26-64 år. Deras utbildningsbakgrund utgörs av, tre personer med socionomutbildning, och de andra två har annan adekvat utbildning inom området för socialt arbete. Den yrkesverksamma tiden för personerna varierar sig från ett och ett halvt år till + 20 år inom verksamheten. De intervjuade personerna är delgivna med en bokstavs- och sifferkombination P1-P5 så att det är enkelt för läsaren att följa med när de individuella beskrivningarna och citaten redovisas.

De delar jag ämnar belysa i resultatet som följt som en röd tråd i mitt arbete med studien är som tidigare nämnts - *Kulturkompetens; betydelse och användning*, - *Policyn och riktlinjer*, - *Framgångar och fallgropar*, - *Framtiden*.

### 5.1 Kulturkompetens; betydelse och användning

När respondenterna ombads beskriva vad kulturkompetens innebar för dem visade sig svaren till viss del ganska lika, utgångspunkten var att det handlade om någon slags förståelse och medvetenhet gentemot andra, utifrån att vi alla är och beter oss olika.

*P4: Mångfald var det första ordet jag fick till mig, olikheter skulle jag kunna säga med ett annat ord. Kulturkompetens är just medvetenheten om att vi är olika, det är något som skulle gynna att de olikheterna inte blir likheter, istället skulle man kunna utnyttja dessa olikheter till att det skulle kunna vara en fördel.*

*P3: När jag tänker kulturkompetens för mig handlar det om enbart att man är lyhörd för andra människors vanor, det är kulturkompetens för mig. När många pratar om kulturkompetens så kanske man ofta menar andra länder, att man sammanblandar det med etnicitet, men jag tänker inte så, utan hur man går tillväga, då tänker jag oavsett utifrån var familjen kommer ifrån just att man har en öppen attityd, och väldigt lyhörd för hur den familjen lever sitt liv liksom, det är kulturkompetens för mig.*

I dessa svar diskuteras inte alls frågan om vi bär med oss kulturkompetens som någon slags kunskap utan mer som ett förhållningssätt, som dessa två personer har gentemot de boende. P4 uttryckte att våra olikheter skulle kunna vara till en fördel om vi tar nytta av dem, detta kan förstås med att vi lär oss nya saker om vi delar med av oss våra olikheter, ett slags utbyte av kunskap och erfarenheter. Säljö beskriver ”människor kan inte undvika att lära, och deltagande i olika former av verksamheter ger människor erfarenheter som de – på gott och ont – tar med sig.” (2010:235) P4 och P3 har båda beskrivit att det är ett slags lärande i sig, i själva mötet, det handlar inte om att det finns en enkel verklighet hur man är utifrån kultur eller omständighet. Kulturkompetens handlar om för dem, att vara öppen och ta in det som sker i mötet samtidigt som de lär sig av vad de upplever. De

andra tre respondenterna beskrev kulturkompetens mer konkret som tidigare kunskap från utbildning eller erfarenheter som man bär med sig, de hade dock inställningen att förståelse och egen insikt var viktig i samband med detta.

*P1: För mig är det både den jag har genom mitt liv, min uppväxt. Mitt liv som vuxen och allt jag kommer i kontakt med där, och den jag har förvärvat genom mitt arbete och genom min utbildning, det är en kombination[...]det vore väl skönt om vi hade så stor förståelse för andra och så pass mycket kunskap om andra att vi inte behövde göra för stor affär av det.*

*P2: Jag tror att vara kulturkompetent är att ha erfärit olika saker i livet. Många socialarbetare kanske inte har haft jättemycket problem eller en fattig barndom, jag menar inte att det ska vara så heller men jag tror att det är nödvändigt att man klarar av att känna in de olika grupperingar som finns, vare sig ursprung eller annat[...]man måste kunna känna in att det finns de olika strukturerna, utan att själv ha varit i problem eller ha en annan etnisk bakgrund.*

*P5: Jag tror man får det med åren[...]det handlar om kunskaper om, främst religion och mat, men sedan försöker jag alltid ta reda på fakta om det land som folk kommer ifrån, det tycker jag är kulturkompetens om man har kunskaper om andras ursprung och kultur. Det är ju viktigt att vi lär oss hur vårt samhälle kan fungera åt det andra hållet[...]Det handlar om förståelse, men om man inte tar generella kunskaper så är det svårt att förstå, det är nån mix tror jag. Då jag möter en boende måste jag utgå från vilka hinder som finns oss emellan så jag kan nå fram, och den vägen kan ju vara okänd för mig, men jag måste anpassa mig på nåt sätt för att förstå honom eller henne[...]Det märks inte när jag gör det eller någon annan, men det sker hela tiden. Det tror jag är det viktigaste, det är själva det där att connecta i mötet.*

P5 uttrycker kulturkompetens som en kombination av generell kunskap och ett sätt att vara, för att kunna förstå den man möter. Detta kan förklaras ur ett sociokulturellt perspektiv som menar att kunskaper inte något som man bara har eller bär på, det är först när man använder sin kunskap i sitt handlande i vardagen och som en resurs för att kunna lösa problem eller hantera en kommunikativ situation som kunskapen är kunskap. (Säljö, 2010) P1 och P2 resonerar först kring en kunskap och erfarenhet som man bär med sig, men senare kommer även de in på att förståelse för andra och att kunna känna in andra är viktiga aspekter av begreppet. Det blir tydligt att respondenterna har olika inställning till hur man definierar begreppet kulturkompetens, även om deras beskrivningar delvis ligger nära varandra. Det kan styrkas med vad Kamali (2002) också resonerar kring i sin studie genom att ställa sig frågan om vad kulturkompetens är. Han menar, likt vad som framkommit tidigare i denna studie är att det inte finns någon allmänt accepterad definition av begreppet. Sammanfattat definierar vissa av respondenterna begreppet kulturkompetens som ett förhållningssätt i mötet med andra. Vissa ser det som en kombination av ett förhållningssätt men också som en kunskap man använder sig av, för att förklara hur något är. Det kan vara normer eller kulturyttringar, även religiösa inslag som påverkar mötet.



Med dessa fem personers definitioner samt genom tidigare forskning kan kulturkompetens förklaras utifrån både ett sociokulturellt perspektiv men också utifrån ett socialkonstruktivistiskt synsätt. För det första kan det förklaras genom det sociokulturella perspektivet med att vi kan förstå kulturkompetens som en ständig process av lärande. När vi möter en annan person sker dels ett utbyte av kunskap och vi kan med hjälp av vår tidigare kunskap förstå den vi möter. (Säljö, 2010) Det andra kan det förstås utifrån ett socialkonstruktivistiskt perspektiv som handlar om att inte ta våra handlingar för givet utan att saker sker utifrån hur vi är lärda att göra, ur vår kultur eller från vår erfarenhet. (Barlebo Wenneberg, 2010)

Efter en genomgång av hur respondenterna definierat kulturkompetens är det intressant att se på hur de beskrivit att de använt sig av sin kulturkompetens i arbetet på familjecentret. Vad som är viktigt att påpeka är att då det från respondenterna inte finns en gemensam värdegrund för vad begreppet innebär, är utgångspunkten att utifrån den enskilde respondentens definition av begreppet. P1 och P3 svarar på frågan på följande vis;

*P1: I allt nånstans, i diskussioner runt familjer med personal, på behandlingskonferenser, eller i direkta möten med familjer[...] Det handlar om nån slags matchning.*

*P3: Det är väl i alla möten med klienterna. Jag tycker jag har användning för den inställningen så som jag ser på det här med kulturkompetens, och det tycker jag att jag har användning för i många möten med klienterna .*

Min tolkning utifrån dessa två respondenters svar är att kulturkompetens är en slags levande process som pågår hela tiden, de säger att kulturkompetens inte används bara vid vissa tillfällen, utan ständigt. Men viktigt i sammanhanget är att värdegrunden för vad begreppet står för inte är lika för respondenterna. Av P3:s svar kan ”inställningen” förstås utifrån vad denne tidigare sagt att det handlar om att vara lyhörd i bemötandet med klienterna. P1 och P3 uttrycker att kulturkompetens används ”i allt” eller ”i alla möten”, alltså hela tiden i möten med någon annan. Det går att jämföra i likhet med det sociokulturella perspektivet om att kunskap är något som sker i mötet eller i en handling. (Säljö, 2010)

P2 beskriver ett mer konkret exempel utifrån hur denne använt sig av sin kulturkompetens;

*P2: Exempelvis religion är jag inte intresserad av att det ska spridas, det ingår inte i vårt sätt att arbeta. Men däremot andra typer av kulturer är väldigt bra att man använder sig av, matkultur, det är roligt när det sprider sig. Men handlar det om kulturer om att slå sina barn eller smätta dem på fingrarna måste vi sätta stopp. Det gör vi inte här!*

Wass (2006) beskriver att maten och måltiden har en stor social och kulturell betydelse för människan. Det kan knyta oss samman över olika gränser och det kan vara av betydelse att man därför har viss kunskap om varandras kultur, religion och matvanor. Vad som framkom under intervjuerna var att flera av respondenterna hänvisade just till matsituationerna som en bra ingång att skapa kontakt den boende. P5 och P4 diskuterade utifrån språket sin användning av kulturkompetens. Här kan vi utläsa en gemensam ingång till möten av positiv

karaktär, där personal och boende möts utan att kulturella skillnader behöver utgöra ett hinder i mötet;

*P5: Med språkskillnader vet jag att jag försöker plocka bort prepositioner när man ska prata med någon. Jag använder bara de ord som är väsentliga, jag tar gärna med bilder eller tar med dom (de boende) och visar vad jag menar.*

*P4: Tänk vilken röra som uppstår i våra klienters huvuden, först och främst är de placerade hos oss just för att de har sociala svårigheter, och sedan förekommer språkbrist som ett andra hinder, men det är egentligen inte någon brist. De är i början av sitt liv här i Sverige, de har jättelite svenska med sig. Säg att de har ett ordförråd på 500 ord och du ska förmedla något med kanske 2000 ord. Då är det automatiskt stop!*

P5 har beskrivit att när denne möter familjer med annat språk än svenska eller med brister i det svenska språket så gäller det att förhålla sig på en annan nivå en när man möter en person som behärskar språket. P4 stärker det P5 säger men i dennes svar görs inga reflektioner kring hur man kan göra utan uttalar bara att det är ett dilemma för personalen och de boende. Av rapport från Socialstyrelsen (2010) beskrivs att man inom socialt arbete behöver anpassa förmågan att förmedla information på lätt svenska men också på flertal språk så att klienten ska kunna förstå vad som sägs och att använda tolk vid behov. Alla respondenterna i denna studie reflekterar kring användandet av tolk som något positivt och användbart i verksamheten. De känner sig bekväma med att använda tolk i samtalsituationer, både då det gäller tolk via trepartstelefon eller tolk som är fysiskt närvarande. Ur ledningsperspektiv är inställningen att det egentligen inte finns någon restriktion hur ofta man får använda tolk, men understryker att det är främst när behovet finns som det bör användas. Detta kan verka otydligt, och ett antagande om när behov finns kan vara olika utifrån vem som tar beslutet om tolk ska användas i en speciell situation eller inte. I Socialstyrelsens rapport (2010) påvisas att utifrån handläggarens professionalism i arbetet med tolk är avgörande för kvalitén på samtalet, och att det krävs en speciell kompetens från handläggaren att kunna hantera tolksamtalet. Men det framkom dock att sällan får socialarbetarna utbildning eller vägledning för att kunna hantera denna metod, vilket kan vara förödande för klienten.

Utifrån vad respondenterna i denna studie svarat om användandet av tolk, kan förstås som något positivt, då det bör vara till fördel i arbetet med familjerna och att personalen kan hantera metoden väl. Fördel för familjerna då tolken kan förmedla vad de boende vill ha sagt, samt tvärtom även från personalens sida. Av intervjuerna har det dock inte framkommit om de, personalen, blivit tränade eller om de själva har fått lära sig hantera instrument, såsom trepartstelefon eller vad de bör tänka på i samtalet med tolk närvarande.

P2 och P4 beskriver hur de använder kulturkompetens i sitt arbete på följande sätt;

*P2: Man behöver ha ett avstånd, självdistans, innan man gör ett gott arbete med andra människor. Det handlar om förståelse i jättemånga led, att förstå det man gör och att se och hitta syftet. Syftet med en familj är exempelvis inte att få en mysig lördagskväll eller att lära dem att simma,*

*utan att om tre månader när behandlingen är klar ska de kunna fungera tillsammans på egen hand.*

*P4: Jag använder mycket empati och lyhördhet, det är det som gör mig stark i mina beslut. Det viktigaste för mig är att klienterna känner tillit för mig, jag tror att det ligger i grunden för mig i mitt förhållningssätt, en ömsesidig tillit emellan mig och klienten.*

P2 och P4 har resonerat utifrån ett förhållningssätt hur de använder sin kulturkompetens i arbetet. P2 har beskrivit självdistans som en viktig aspekt, samt att försöka se helheten med varför familjen är där och vad syftet är. P4 har beskrivit en ömsesidig tillit emellan sig och de boende. Det vi kan förstå av vad P4 sagt, är att först när den tilliten finns kan arbetet till förändring påbörjas. Vad som kan avläsas är att det verkar finnas gemensamma värderingar på arbetsplatsen, och hur de intervjuade använder sin kulturkompetens eller när den används, men kan det vara så att dessa värderingar och tankar kring begreppet är uttalade i arbetsgruppen. Ur rapport från Socialstyrelsen (2010) framkommer det att det finns kunskap och erfarenhet om det interkulturella arbetet, men att det arbetet ofta är oreflekterat och inte dokumenterat. Respondenterna är i min studie har alla gett en beskrivning om att kulturkompetens handlar om en förståelse för andras beteenden och handling. Det kan också innebära hur någon konkret väljer att förändra sitt beteende utifrån den man möter. Det handlar också om en förståelse för sig själv. Att utläsa från intervjuerna är begreppet kulturkompetens utifrån respondenternas egna definitioner ett förhållningssätt som pågår hela tiden, och det sker först i mötet med någon annan, denna inställning har de gemensamt med varandra. Därutöver handlar det utifrån vissa av respondenterna att i bemötandet också utgå från tidigare kunskap och erfarenhet som någon slags sanning inför det i situationen möter. Säljö (2010) beskriver ”att det finns förutsättningar och antaganden bakom allt det vi kallar kunskap. Till och med det vi kallar för fakta, och som framstår som absolut sant, entydigt och bekräftat, visar sig vid närmare betraktande vara beroende av förutsättningar och perspektiv.” (2010:142)

Sammanfattningsvis utifrån vad som är sagt om kulturkompetens är att det dels är ett förhållningssätt, och dels den erfarenhet/kunskap som ständigt finns som inslag i arbetet med de boende. Respondenterna redogör också för praktiska sätt som kulturkompetens kan komma till användning i arbetet. Anpassning av sitt språk till en enklare nivå, för att kunna göra sig förstådd till de boende är ett av dem. Ett annat genom att ta tillvara på olikheter i matkultur så kan personal närma sig de boende och på så sätt skapa en relation. Det sker ett utbyte av kunskap vilket i förhållande till det sociokulturella perspektivet (Säljö, 2010) kan förklaras med att den information någon bär med sig först blir kunskap i mötet med någon annan. I respondenternas fall kan det handla om att man på så sätt skapar en relation till de boende som i sin tur kan bidra till framgång i det arbete som skall utföras.

## **5.2 Policyn, riktlinjer och respons**

Vilka riktlinjer och policyn som på något sätt reglerade eller ringade in kulturkompetens på arbetsplatsen är fokus i detta avsnitt. Här redogörs även för respondenternas upplevelser kring hur de själva har möjlighet att reflektera kring arbetet med varandra utifrån att man använder kulturkompetens genom policyn och riktlinjer.

*P1: den policy vi har är mångfaldspolicy som handlar om kultur i stort, den rör klass, etnicitet osv. Att ha en så blandad arbetsgrupp som det går utifrån tanken att det tillför[...] policyn är till för både vid anställning av personal men också utifrån ett arbetssätt, mångfaldsarbetet bygger på demokrati och mänskliga rättigheter.*

*P5: Det finns en övergripande policy, som företaget har, ordagrant vad som står i den vet jag inte, men det handlar om ras och kön, det ska finnas för personalen och de boende, så att man inte diskrimineras utifrån det.*

P1 och P5 har talat om en övergripande policy som berör mångfalden på arbetsplatsen och företaget i stort. Den finns som skydd för att diskriminering inte ska förekomma på arbetsplatsen och/eller vid anställning. Det går att utläsa av det insamlade materialet att ingen av respondenterna relaterade till att det borde finnas specifika riktlinjer eller policyn gällande kulturkompetens i arbetet med de boende. Däremot talades istället om att det skulle finnas en levande diskussion som berörde personalens och ledningens tankar och funderingar kring ämnet.

*P4: Jag kan inte minnas sedan jag började här att vi diskuterat kulturkompetens i samband med policy.[...]Jag utgår alltid från att de boende måste ha en framtid och det är det vi i personalen ska hjälpa att de ska kunna få fortsätta sin framtid på ett bra sätt.*

*P3: Jag vet inte om det finns uttalade riktlinjer hur man ska göra det, jag känner inte till sådana riktlinjer i alla fall. Jag förhåller mig till det utifrån den kunskapen som jag anammat under utbildning och utifrån den person som jag är, att jag i mötet med alla klienter försöka eftersträva att vara lyhörd och inkännande. Att reflektera kring vad som är ett annorlunda beteende. Jag försöker vara kritisk till mina egna tolkningar, och inte placera människor i fack, om en familj gör på ett sätt som kanske inte är så vanligt här så behöver inte det vara fel, utan bara ett annat sätt att agera.*

Av P3 och P4:s svar går att utläsa att riktlinjer och policy gällande ämnet som rör kulturkompetens inte var känt för dem. Istället handlar det för dessa om förhållningssätt, av P3:s uttalande blir det som Bozarslan (2001) beskriver relevant att det inte handlar om vem som gör rätt eller fel eller vems syn som gäller, det handlar om att kunna se saker och ting ur olika perspektiv och utveckla en förståelse. Det som kan betraktas konstigt och oacceptabelt för någon kan vara helt naturligt och acceptabelt för en annan.

P2 uttrycker det så här:

*P2: Jag tycker att riktlinjer och policyns är lite urvattnat, den policy som gäller för företaget som stort gäller även här. [...]Att hålla diskussionen mer levande istället, vad bidrar du med, hur tänker du, ha öppet diskussionerna kring fördomar som ju också finns. Att ta in ett sådant här arbete och använda till diskussion är ett bra exempel.*

När frågan ställs till P1 börjar denna reflektera kring om det är så att policyn om mångfaldsarbete är så självklar för vissa att den glöms bort att diskuteras i arbetslaget:

*P1: Det ska bli jätteintressant att se en sammanställning sedan av vad alla har sagt, så man kan peka på vad som inte är lika självklart för alla andra, eller vad man faktiskt borde ta tag i som man faktiskt inte ser, för man ser inte skogen för alla träd.*

Vad som kan förstås av vad P1 sagt är att det antas på arbetsplatsen finnas en gemensam utgångspunkt genom dokumentation och policy, men som i själva verket inte diskuterats. Det tas för givet att personal vet vad som gäller. Däremot uppfattas det som positivt att kunna få en sammanställning av det insamlade materialet av denna studie där det går att peka på var det finns brister. Och därmed kunna se på vad och hur de kan göra förändring, och som P2 har uttryckt det med att ha en öppen diskussion. Socialstyrelsen (2010) beskriver att det behövs ”Insatser för att stimulera till reflektion, dokumentation och kritisk granskning av interkulturellt socialt arbete”. (2010:11) Utifrån vad respondenterna i denna studie uttryckt och vad Socialstyrelsen angett kan vi se att det finns ett behov av erfarenhetsutbyte och att synliggöra det arbete som pågår. Dels för att kunna se i var bristerna finns men också att kunna påvisa vad som är bra i arbetet. Efter att vi belyst frågan om policy och riktlinjer är intressant att se på hur personal och ledning har möjlighet att reflektera med annan personal och ledning i verksamheten kring sitt tänkande utifrån kulturkompetens. Svaren är i förhållande till varje respondents definition av begreppet.

*P3: Jag har möjlighet att framföra det, och ibland får jag respons och ibland inte[...] relaterat till det här med kulturkompetens och att vara lyhörd och öppen för olikheter det kan jag tycka att det inte är så högt i tak när det gäller olikheter i våra familjer. Och då menar jag i förhållande till hur vi kanske beter oss hemma hos våra familjer eller hur vi på familjecentret tycker man ska bete sig när man är en familj.*

P3 har beskrivit hur dennes upplevelser är av att kunna resonera med andra i verksamheten kring värdegrund inför ämnet kulturkompetens. Det P3 sagt är att det inte alltid finns utrymme för respons när denne uppfattar ett fall eller situation olikt de andra. Vad som kan förstås är att det finns en slags norm på familjecentret för hur en normalitet är, och att det inte diskuteras vad som kan anses normalt och inte. Vad P3 menar är att personalens syn och uppfattning på exempelvis uppfostran kan skilja sig ibland i förhållande till de familjer som bor där. Detta kan tolkas ur ett socialkonstruktivistiskt synsätt enligt Barlebo Wenneberg (2010) på så vis att det är av vikt att förstå varför vissa beter sig på ett visst sätt och att inte generera i det här fallet personalens verklighet som det enda sanna. Om det för en individ är naturligt att uppvisa ett beteende vid en viss situation kan det för en annan individ vara helt onaturligt att göra på liknande sätt. Det P4 sagt påvisade ungefär det P3 sade fast så här;

*P4: På konferenser pratar vi mycket utifrån kulturella skillnader, jag utgår från mina erfarenheter.[...] Men min sanning behöver inte vara deras sanning och tvärtom.*

P4 har också utgått från sig själv, men är medveten om att detta själv inte behöver vara det sanna för den person som denne möter. Den andra personen kan ha andra erfarenheter eller verklighet som påverkar dess beteende. P5 uttryckte sig så här när det gäller hur det finns en möjlighet att diskutera kring ämnet;

*P5: Jag tycker att jag kan när jag behöver det. Men ibland behöver man inte, det gäller att inte hamna på detaljerna, utan att se att helheten är ok i det här arbetet generellt.*

Vidare har P5 beskrivit att ramen för arbetet som ska utföras ska ske från ledningen men hur det fungerar mer praktiskt i arbetet sker utifrån personalen och handläggarna i verksamheten. P1 har beskrivit att kulturkompetens diskuterats både på gemensamma konferenser och även att det funnits föreläsare som varit inbjudna i verksamheten för att kunna bidra med ny kunskap i arbetsgruppen. Men P1 avslutade med att prata om värdegrund:

*P1: Värdegrundsfrågor diskuteras mer styrt utifrån personalen. Riktlinjer om värdegrundsfrågor, det bör finnas på papper, men det är så subtilt att det förändras och behöver diskuteras hela tiden. Ibland tror vi att de som kommer nya har samma värdegrund men så är det ju inte alltid.*

P2 har resonerat kring hur mycket tid som finns för gemensam reflektion och om tankar inför ämnet mångfald;

*P2: Där är vi inne på hur mycket möjligheter har man att reflektera över huvudtaget.[...]när det gäller dem som jobbar idag har jag haft diskussioner med samtliga, alltså, hur kan vi göra, vad kan vi använda och hur skulle det vara, vad är du beredd att prata om när det gäller ditt. Min filosofi är att ju fler personer (i verksamheten) med olika bakgrund som möjligt skapar diskussioner.*

Det som framstår som viktigt ur de två tidigare respondenternas uttalanden är att det krävs en fortgående diskussion för att få en värdegrund som är giltig för de som arbetar i verksamheten. Att se till allas perspektiv verkar enligt dem båda utgöra en mer fasetterad bild av hur något kan vara, och anses därför lika viktig. I enlighet med Dellenborg, Skott och Jacobsson (2012) är kritisk självreflektion och diskussion om mångfald och olikheter viktigt för det fortgående arbetet med klienten, och stämmer väl överens med vad respondenterna säger här.

Sammantaget kan vi se att någon konkret policy eller riktlinje om hur man ska arbeta med kulturkompetens på arbetsplatsen efterfrågas inte, utan det är diskussionerna som rör ämnet som verkar betydelsefullt för personalen. Det framkommer också att det handlar om att inte låta ett enskilt styrande bestämma vilken riktning man ska gå, utan att det man bör ta vara på är mångfalden och de olikheter som personalen tillför.

### **5.3 Framgångar och fallgropar**

Framgångar med att använda kulturkompetens och olika sätt att kunna eliminera hinder som uppstår emellan personal och boende kommer att redovisas först för att sedan se på fallgropar i verksamhetsarbetet.

*P5: När man kan göra alla avvägningar för att det ska bli en lagom dos är det gynnsamt för familjerna. De får helt andra verktyg när de flyttar härifrån och anpassas in i samhället, alltså de får hjälp av oss och kan lättare etablera sig i det svenska samhället. Då pratar jag om invandrarfamiljer, som i princip har levt med oss här, hur de har lärt sig hur vi tänker.*

P5 har beskrivit hur kulturkompetens kan vara en framgång i arbetet. Det P5 sagt kan tolkas på så vis att framgången handlar om att kunna nå fram till varandra, då livsstil utifrån ett etniskt perspektiv är olika. På familjecentret är många av de inskrivna familjerna av annat etniskt ursprung, med andra seder och vanor än de svenska, vilket kan utgöra prövningar för personalen i sitt arbete. I och med Socialstyrelsens (2010) rapport finns det idag överrepresenterat av familjer med invandrarbakgrund inom IFO:s verksamhet. Detta kan vara ett tecken på att integrering i det svenska samhället fallerar. Av vad P5 uttryckt så finns en möjlighet att det går att förändra, inte genom att ta kultur ifrån någon men genom att hjälpa till att skapa en förståelse för annat tänkande applicerat på den kultur de bär med sig. Herlitz (2010) menar, som även kan förstås av P5:s svar, att ju mer av en annan kultur någon är beredd att acceptera och förstå, desto enklare blir det för den personen att möta människor av en annan kultur. P1 och P4 har beskrivit framgång utifrån ett annat sätt:

*P1: Jag tror att det är lättare för personalen att nå fram till de boende om man kan skapa tillit. Då är den generella kulturkompetensen jätteviktig, utifrån de familjer vi arbetar med här, så är det en förutsättning. Att använda de små ingångarna, att bygga på matkulturen till exempel. Självisikt analys och vem är jag, vem är andra, är viktigt för att inte hamna i det där, hoppsan, nu trampade jag in i det här som om det var jag!*

*P4: När vi förhåller oss till klienternas bakgrund, respekterar deras matvanor, eller när det finns språkbrister hos de boende så kan jag sänka mitt språkliga uttryck till en passande nivå, för att den person jag har framför mig ska förstå vad jag säger.*

Både P1 och P4 har beskrivit en ömsesidig respekt, en varsamhet i sitt förhållningssätt. Det är samtidigt viktigt med självinsikt, som P1 sagt, för att kunna förstå den man möter och inte applicera dennes problematik på sig själv. Kamali (2002) har talat om en sensibilitet i mötet mellan socialarbetaren och klient, vilket innebär enligt honom att socialarbetaren behöver ha en förståelse och respekt för andra kulturer, vilket kan ge denne goda möjligheter till ökat förtroende från klienten. Han menar att detta är grunden för att kunna skapa en ömsesidig tillit, som i sig är grundläggande för att det ska kunna ske förändring. Denna inställning delar även P3 med föregående respondenter;

*P3: Alltså som jag tänker att kulturkompetens är så ser jag att man kan skapa väldigt genuina relationer. Genom att ha ett öppet förhållningssätt gentemot människor och att inte döma på förhand och att påvisa att vi är olika och så. Att lyckas etablera en sån tillit och bra relation som är byggd på det så är det lättare att jobba med förändring med det som inte är så bra.*

Av dessa respondenters svar kan vi se att de har en gemensam nämnare som innebär att ha förståelse för någon annan, detta har visat sig genomgående i de olika intervjuerna. P2 talar också om en förståelse i flera led;

*P2: Det handlar ju om min förståelse för en annan personal, och det handlar om personalens förståelse för dem som vi arbetar med. Det handlar om förståelse i jättemånga led, detta är jätteviktigt, att förstå det man gör och att hitta syftet.*

Att se på respondenternas uttryck i vad för framgångar som kulturkompetens kan medföra i arbetet, kan vi avläsa att förståelse för någon, som i detta fall är de familjer man arbetar med är viktigt. Det är viktigt att utifrån familjernas kulturella bakgrund ha en förståelse för deras vanor vad gäller exempelvis mat. Dock som P2 tidigare sagt så handlar det inte om att acceptera alla beteenden, då dessa beteenden strider mot exempelvis lagar och förordningar, som ju i sin tur är föränderliga och socialt konstruerade utefter hur samhället ser ut och förändras. Utifrån ett socialkonstruktivistiskt perspektiv kan vi göra liknelsen med att våra handlingar är socialt konstruerade, de är delar av vår kultur, erfarenhet och uppfostran. (Barlebo Wenneberg 2010) Alltså valet av varför vi handlar eller gör på ett visst sätt handlar inte om hur vi är fysiskt skapade, utan utifrån en social aspekt. En socialkonstruktivist ämnar just ta reda på sanningen, vad som ligger bakom en handling, och genom att vara förstående i mötet är man öppen för att kunna ta reda på den sanningen. Vad det är som gör att en person väljer ett beteende eller handling som den gör, istället för att göra bedömning på egen grund. Sammanfattande av ovanstående kan förstås på följande vis: det viktiga i mötet är att utifrån ett kulturkompetent förhållningssätt kunna förstå varför exempelvis en förälder uppfostrar sitt barn på ett visst sätt. I förståelsen använder personalen sig av sina tidigare kunskaper och erfarenheter för att kunna förstå de handlingar och beteenden som föräldern gör/har. Och att personalen kan göra detta är en tydlig framgång med kulturkompetens i arbetet. Det går också att utläsa att det finns vissa knep, såsom att kunna förenkla sitt språk om man talar med någon som har annat modersmål exempelvis, eller att använda olikheterna i matkultur som en öppning till att nå varandra. Dessa knep kan vara av vikt att dela med varandra då de fungerar för personalen att kunna utföra sitt arbete på ett bättre sätt. Det framkommer dock inte om dessa erfarenheter utbyts praktiskt i dialog med varandra. P5 uttryckte vid ett tillfälle att denne hoppas att det arbete som den utför förhoppningsvis ses av andra och kan vara till fördel för andra om de kan göra på liknande sätt.

Vidare diskuterade P2 en framgång för arbetsgruppen relaterat till mångfald;

*P2: Om man har en personalgrupp med olika åsikter så får man en helt annan diskussion. Det har ingen betydelse om det handlar om politiska åsikter, åsikter om barnuppfostran eller olika kulturella skillnader, det är detta som är den stora framgången.*

Mlekov och Widell (2003) beskriver att en organisation med en accepterad mångfald och positiv förstärkning på olikheter i individens identitet skapar en högre samarbetsförmåga och ökad trivsel, det leder också till färre konflikter i organisation och bättre resultat. Det vi kan avläsa här är att kunna använda sina olikheter skapar dynamik, underförstått är att P5 menar att olikheterna är en del av kulturkompetensen och att kunna dela med sig av den till de andra. P5 beskriver



också att ålder, erfarenhet och andravariables uttrycker en olikhet som bidrar till en mångfald. Det vi kan förstå av detta är att mångfalden är positivt för organisationen, den bidrar till en ökad förståelse om man delar med sig av den och att omgivningen är öppen och förstående.

Men detta sagt går vi vidare att diskutera kring fallgropar med att använda kulturkompetens i arbetet. P3 resonerar på följande sätt;

*P3: Det är väl ifall för många sammanblandar kulturkompetens med kompetens om det landet till exempel som människor kommer ifrån, för då tänker jag att om man stirrar sig blind på det och tänker att ja, vi måste skaffa oss mer kulturkompetens om det landet då tänker jag att vi riskerar förklara för mycket relaterat till etnicitet eller så. Och det i sin tur kan ju bidra till att man placerar människor i stereotypa fack.*

Det P3 menar är att faran med att använda begreppet kulturkompetens som en kunskap till att kunna tro sig veta hur någon är eller beter sig utifrån exempelvis etnicitet. P4 förstärker vad P3 sagt på följande sätt:

*P4: Det innebär inte att kulturkompetens ska användas som underlag i vårt arbete, men det måste ingå som en komponent av hela verksamheten[...]utan att antaganden görs om våra klienter.*

Både P3 och P4 kan förstås i helhet med vad de sagt tidigare under intervjuerna. Kulturkompetens handlar mer om ett förhållningssätt och inte som en kunskap om något specifikt. P4 menar att kulturkompetensen skall användas som en genomsyrande del i hela verksamheten, som skall hållas levande i arbetet genom diskussion. Och både P3 och P4 menade att antaganden från personalen utifrån deras perspektiv gällande familjerna kan vara missvisande om man bara utgår ifrån stereotypa roller och fördelning. Det kan reflekteras i Dellenborg, Skott & Jakobsson (2012) som beskrivit i resultatet av deras studie att behovet av mer kunskap kring människors exempelvis kultur inte skulle utgöra ett bättre möte mellan klient och vårdare. Det skulle utgöra en risk för att ge vårdaren en stereotyp förståelse av klienten, istället för att se bakom den och se människan.

*P5: Det finns de människor som bor på vår institution som hävdar etniska skillnader och att de kräver att vi ska ta hänsyn, kräver är lite för starkt, framför såna argument. Sen så praktiserar de inte dessa skillnader utan de är bara argument. Det är ju en fallgrop att man tar för stor hänsyn.*

Av vad P5 sagt förstår jag som att denne har upplevt att människor som bott på familjecentret har argumenterat för att de som arbetar ska visa hänsyn till vissa etniska skillnader. Detta har då senare av P5 tolkats som fallgrop då argumentet kunnat vara en förklädning för något annat. Det kan förklaras med att visa hänsyn utan att ta reda på vad som döljer sig bakom sanningen istället kan bli till ett problem. Detta kan förklaras likt ett socialkonstruktivistiskt perspektiv som söker sanningen bakom de val vi gör, utifrån att de handlingar vi gör är socialt konstruerade. (Barlebo Wenneberg, 2010) P2 beskrev en liknande situation utifrån att en familj som bodde på familjecentret hade uppfattningen att det var mannen i familjen som utgjorde den person som tog alla stora beslut för familjen. Då den familj som P2 talade om bestod av en mamma och tre barn, varvid den äldste av barnen var en son på ca 12 år, blev det problematiskt då denne 12-åring utsågs till

familjens överhuvud. I familjens kultur sågs det naturligt att den äldste pojken/mannen, vare sig han var ett barn eller inte var den som skulle ta olika beslut som rörde familjen. I detta senare fall och som kan förstås i likhet med vad P5 sagt, hade det blivit en fallgrop som konsekvens om personalen tog för mycket, kulturell hänsyn och inte handlade utifrån ett barnperspektiv. Om personalen hade visat hänsyn för hur familjen såg på rollfördelning, utifrån familjens perspektiv, hade det kunnat vara så att pojken trots sin ålder hade fått axla ett stort ansvar. Det går inte i stäv med hur det sociala arbetet är utformat med barns behov i centrum.

*P1: När man definierar kulturkompetens utifrån sina privata erfarenheter enbart kanske, alltså risken att tro att andra som har en liknande bakgrund tolkar den så som jag gör. Det kan nog finnas en risk för överidentifiering också, det är viktigt att se att var och en har sin upplevelse, även om man råkar komma från samma land eller har samma språk. Ibland kanske man har svårt att skilja på vad är jag och vad är du i detta, man behöver vara väldigt genomtänkt i den biten tror jag.*

*P2: att man utgår för mycket från sig själv. Man behöver ha ett avstånd, självdistans, innan man kan göra ett gott arbete med andra människor.*

P1 sa att om man utgår från sig själv för mycket riskerar det att bli en sanning som inte stämmer överrens med den man möter, att man gör felaktiga antaganden och tror sig veta hur den andre upplever saker i situationer utan grund. P2 menade, så som man också kan förstå av P1, att om man saknar självdistans i mötet kan det utgöra ett hinder för både personal och personen den möter. Alltså faran att använda kulturkompetens som en vedetagen kunskap som man applicerar på andra i mötet, och utan reflektion kring vem man själv är skulle innebära att vi istället placerade människor i olika fack utifrån exempelvis kultur eller religion. Det skulle innebära gruppering av människor och fördomar som växer sig starka och utan egentlig sanning som blir en verklighet. Det är inget att eftersträva, men det är dock viktigt att få upp till ytan och diskutera för att kunna se vari bristerna finns.

Sammanfattat av framgångar och fallgropar med kulturkompetens i arbetet med de boende är följande. Framgång kan nås genom att använda sin kulturkompetens sensibelt och utan att skapa förutfattad mening om de boende, utan istället att försöka förstå denne. En förståelse menade personalen skapar en tillit, och det är först då det kan ske en förändring. Alltså behöver det finnas en ömsesidig respekt och ödmjukhet emellan personal och boende. Men det var också viktigt i framgången att det finns en förståelse personal emellan, vilket kan tolkas med att olikheter bidrar till en vidare syn på situationer som uppstår i arbetet. Av fallgropar kan sägas att de största farorna är när personal relaterar till sig själv i arbetet med de boende. Det är viktigt med god självinsikt, att kunna ha ett avstånd emellan sig och sin förutfattade mening i förhållande till de fall man arbetar med. Annars riskerar personalen att inte se den boendes behov, och utgå från sina egna behov istället. Det är likaså viktigt att personalen inte skapar en egen verklighet som inte stämmer överrens med den boendes verklighet. Faran med att använda kulturkompetens som en kunskap om något skulle ge de boende stereotypa roller utifrån exempelvis etnicitet, och i sin tur bidra till att personalen redan innan de talat med de boende tror sig veta saker om dem utan att göra det. Det kan få

förödande konsekvenser, om personalen exempelvis skulle resonera att, det är inte lönt att ge pappan i den familjen ansvar i måltidssituationerna då det är vedertaget att män inte gör sådana sysslor.

## 5.4 Framtiden

I detta avsnitt belyses respondenternas tankar kring hur en förbättring i framtiden ska kunna komma till stånd med att använda kulturkompetens i arbetet.

*P2: Jag skulle vilja ha en öppnare diskussion om det. Jag skulle vilja att man pratar mer om det. Jag tror att man måste vara mer medveten och ta upp det mer, få fram tankarna mer.*

*P3: Då skulle jag vilja att vi blev bättre på att diskutera vad som är kultur, hur vi ser på kulturbegreppet och så. Att vi ska bli mer självkritiska och att vi ska prata mer om hur vi är som institution och vi som personal påverkar familjerna., och att erkänna att vi har en påverkan som inte alltid är positiv. Vi ska diskutera mer vad som är normalt egentligen, och vad är inte normalt. Och att man måste skilja på vad som är rena olikheter och vad som är normbrytande, är det ok att låta en tvååring tugga tuggummi? Alltså då tänker jag att många familjer tycker att det är ok, det är en olikhet, men måste man samla sådana saker på hög och se det som dålig föräldraförmåga? Mer sådana diskussioner vill jag ha.*

*P5: Att hålla dialogen levande, kring kulturkompetens. Både med personal och ledning. Men det är viktigt att man har en plattform som man står på som arbetsgrupp, så här tänker vi. Tillsammans genom dialog så lär man sig mer och mer, det finns alltid någon i en arbetsgrupp som har en större kompetens än andra, då blir det spetskompetens och då kan man tillföra det. Framförallt är det väl viktigt när det kommer ett nytt fenomen, då kan man använda den spetskompetensen.*

*P1: Arbeta med medvetenhet, lyfta frågan lite tydligare i arbetsgruppen. Diskutera mer, kanske problematisera mer, återigen att inte se skogen för alla träd. Just problematiseringen kan vara viktig, lite grann lyfta de andra bitarna och inte ha fokus på bara etnicitet. Också sätta fokus på våra skillnader i det svenska samhället, jag tror att ibland är dessa skillnader större men också mindre synliga, men också att lyfta fram oss i arbetsgruppen, och vilka vi är.*

P2 talar om en öppnare diskussion, med detta kan förstås att det idag inte diskuteras öppet, vidare säger denne att man ska prata mer om det. Vilket också kan vara entydigt med öppnare i den bemärkelsen att det idag inte görs på arbetsplatsen i den utsträckning som det kunde eller borde. Öppenhet i diskussion reflekterades också från några av de andra respondenter, med upplevelsen att de inte alltid fick den respons de önskat sig få. P3 har önskning om en diskussion kring begrepp som rör kultur, som kan innebära att personalen kan mötas i sina tankar, det finns också en önskan om att diskutera kring normalitet och olikhet. P5 har talat om att hitta en gemensam plattform, och att hålla dialogen levande, med vad jag förstår skulle kunna vara diskussionen levande. P1 menar också att diskussion är viktigt, och att vara medveten. Gemensamt för respondenterna är att

det krävs diskussion, med öppen inställning och som ska vara fortgående. Detta kan hänföras till det sociokulturella perspektivet om att lärande sker i alla möten, och att den kunskap vi har med oss från erfarenheter och annat är kunskap först i mötet med andra. Vinsten med att personalen skulle diskutera sig samman med gemensam värdegrund att stå på skulle kunna innebära som Säljö (2010) menar att människor genom att kunna kommunicera har möjligheter att kunna organisera sig i olika kollektiv. Som i detta fall skulle kunna vara personalgruppen. Vidare menar Säljö (2010) att en grupp klarar av att genomföra saker som en person kanske skulle ha svårighet att ta sig igenom. Med detta kan man förstå att om personalgruppen har möjlighet att diskutera de olika delar som de önskar att göra så skulle utgångspunkten vara att man både förstod varandra bättre men också de familjerna som bor på familjecentret. Även i studien av Dellenborg, Skott & Jakobsson (2012) uttalas i resultatet att det finns ett behov av kontinuerlig diskussion och vägledning i attityder och uppfattning, inom vården för att kunna bemöta klienterna.

Det framkom också ur intervjuerna att personalen har en påverkan på de boende och att den inte alltid behöver vara av positiv karaktär. Att det krävs en diskussion om vad som är normalt och inte, men tanke på uppfostran och beteenden. Utifrån att personalen under en tid befinner sig i de boendes liv på olika vis och i situationer kan det tolkas som om det är viktigt att det finns en form av gemensam värdegrund i personalen. I Socialstyrelsens (2010) rapport efterfrågas en gemensam värdegrund av interkulturell kompetens inom det sociala arbetet, för att kunna bemöta de människor med invandrarbakgrund. Då det framkommer att just den gruppen idag utgör en så stor del av verksamheten i det sociala arbetet. Alltså värdegrund kan förstås som en första del av förändringsarbetet för framtiden. Men kanske ännu viktigare, att utifrån en gemensam värdegrund också kunna reflektera hos sig själv och med andra i personalen för att på olika sätt räta ut och diskutera kring normalitet utifrån olika perspektiv. För vems verklighet är det som gäller, personalens syn på barnuppfostran eller de föräldrar som kommer till institutionen, med sina barn. Självklart i fallet är att det finns problematik i de familjer som blivit placerade på familjecentret, men hur långt kan personalen gå och hur mycket kan de peka på saker som för personalen inte anses ok, men i själva verket inte har med uppfostran att göra. Sammankopplat till övriga respondenter krävs vidare arbete med individuell medvetenhet om sig själv och en dialog emellan personal. Det kan förklaras med att vi, precis som världen omkring är under ständig förändring.

Som avslutande för resultat och analys vill jag belysa vad P4 talade om då det gäller framtid. Denne diskuterade ämnet ur ett mer samhällsligt perspektiv som utgår från att det krävs en förändring på regeringsnivå, kring den problematik med en stor andel människor med etnisk bakgrund som behöver social hjälp. P4 har beskrivit sina tankar om framtiden ur ett mer allmänt perspektiv, men som också tar avstamp där det sociala arbetet börjar:

*P4: Sedan tre år tillbaka har vi på vår arbetsplats haft kanske 80 procent invandrarfamiljer och 20 procent svenska familjer för mig är detta en varning.*

I Socialtjänstens (2010) rapport påvisas behovet av mer forskning kring olika metoder och insatser som kan fungera för de personerna med utländsk bakgrund

och vilken anpassning som kan behövas göras inom IFO i framtiden. Det P4 anser som en varning kan förstås genom att det finns ett behov av förändring i hur vi bemöter olika människor. Som Kleinman & Benson (2006) beskriver i sin artikel om 6-stegsmodellen för att eliminera hinder i mötet emellan den professionelle och klienten. Utifrån vad som framkommit i framtid och förhoppning från respondenterna kan detta vara ett verktyg i början till förändring. Det som går att tyda av alla respondenterna är att det finns en vilja och en förhoppning om förändring av det som går att förändra. Det är ett första steg i riktningen att vara medveten om att det finns fallgropar att falla i men om man vet vilka de är så kan man undvika dem.

## 6 Slutdiskussion

Syftet med denna studie har varit att undersöka hur personalen på familjecentret definierar begreppet kulturkompetens och hur de använder det i verksamheten. Det har också varit att belysa framgångar och fallgropar i relation till att använda sig av kulturkompetens i arbetet. Till sist vill jag belysa de intervjuades tankar och idéer kring ett förbättrat arbete med att använda kulturkompetens i arbetet i framtiden.

Ur frågeställning med definition och hur kulturkompetens används i arbetet fick jag intressanta svar. Respondenterna var oeniga om en definition, även om deras olika uppfattning drog åt samma håll. Några gav uttryck för ett slags förhållningssätt, medan andra uttryckte att det handlade om någon slags mix av kunskap och förhållningssätt. Jag hade inför intervjuerna förväntat mig en gemensam definition, kanske utifrån min egen uppfattning av begreppet. Det fick jag under tidig del av mitt skrivande inse att så var inte fallet. Ju mer av tidigare forskning jag läste och ju fler intervjuer jag genomförde upptäckte jag att denna diskussion inte är mer än påbörjad. Men av vad jag kan avläsa utifrån det insamlade materialet samt tidigare forskning är att det handlar om ett lärande och att vara öppen i mötet med andra. Att se vad som finns hos den människan vi möter utan att göra antaganden eller utgå från det vi ser eller tror.

I svaren om användning av sin kulturkompetens gick att utläsa att det ändå är, trots oenighet i definition, att kulturkompetens är viktigt i arbetet som personalen utför. Och att det går att applicera begreppet i verksamheten. Min förståelse av detta är att det bör diskuteras mer och utifrån en styrd diskussion belysa kulturkompetens som begrepp för att få en gemensam utgångspunkt. Som någon uttryckte det i studien, det kan verka så självklart att det är något vi inte ser eller tänker på, men det kan just vara det som är problemet. Att när något tas för givet så glöms det bort. Med vetskapen att dessa fem respondenter har delvis lika, men ändå olika utgångspunkt vad begreppet står för, framstår det självklart att resultatet av diskussioner blir otydliga och kanske mindre relevanta för de som deltar. Intressant i diskussionen är om det också skulle vara en vinst att kulturkompetens skulle vara något som personalen kunde applicera som kunskap till de boende. Om vi utgår från att använda kulturkompetens är positivt i mötet med andra så borde det ju på så vis vara en kunskap som även i detta fall de boende skulle ha användning för. Det vore orättvist att endast använda som ett verktyg för den professionella i sammanhanget.

Det framkom flera olika sätt och situationer då respondenterna kunde relatera kulturkompetens i arbetet utifrån både praktiska men också mer filosofiska sätt. Med det sistnämnda menar jag hur respondenter hänvisar till förhållningssätt i användning av sin kulturkompetens. Min uppfattning utifrån detta är att dessa går hand i hand med varandra, det ena utesluter inte det andra. Båda sätt är lika viktiga för att det ska kunna bli en helhet, för att kunna bli bra.

I avsnittet där respondenterna reflekterar över policy och riktlinjer framkom att det inte sådana ramar som eftersträvas. Istället handlar det om diskussioner och en medvetenhet om sig själv. Det finns också idé och förhoppning om att personer utifrån, alltså utanför verksamheten skulle på olika sätt kunna bidra till att förmedla information, men också grupper där det sker någon form av reflektions- och diskussionsbaserade samtal i personalgruppen.

När vi arbetar med människor i socialt arbete, och givetvis annat arbete också, där det sker en interaktion emellan två eller fler personer, finns ingen tydlig mall hur vi ska agera och förhålla oss. Det skulle kunna vara önskvärt, men den önskan är nog ouppnåelig. För lika olika som vi alla ser ut utanpå lika olika är vi inuti, och lika många som vi är, lika många olika berättelser finns att höra. Det är väl det som är både tjusningen och svårigheten med att arbeta med socialt arbete, att klura ut hur man på bästa sätt möter den man möter. Men precis som i denna studie är det därför viktigt att belysa det som ger framgång, och det som kan vara en fallgrop.

Av respondenterna gick att utläsa flera olika framgångar med att använda kulturkompetens i sitt arbete. Det mest framstående var att ha en förståelse för den man möter, och att kunna nå fram till varandra i mötet. Men i arbetet var det också genom att använda kulturkompetens möjligt att uppnå resultat som framstod viktigt för en del av respondenterna. Hur jag menar kan förklaras på följande sätt, vissa av ärendena är i behandlingssyfte på familjecentret. Det kan innebära att en familj som är aktuell på centret har vissa svårigheter ifråga om att föräldrarna inte kan ge omsorg för sina barn på ett adekvat sätt. Hur detta ter sig kan vara på de mest skilda sett. Syftet är då att under behandlingstiden ge denna familj verktyg och på olika sätt bidra att klara detta på egen hand i framtiden. Att då i framgång med kulturkompetens i arbetet kunna leva upp till syftet genom den inställning och ens förhållningssätt nå fram till de berörda är en nödvändighet.

När idén väcktes för studien var just fallgrop i relation till att använda kulturkompetens i arbetet en viktig del att studera. För om man inte är medveten om vilka svårigheter eller begränsningar man har, är möjligheten till förändring liten. Respondenterna svar landade till stor del i att det kunde utgöra hinder eller fallgrop om man inte hade självinsikt, eller helt enkelt relaterade till sig själv när det i själva verket handlade om någon annan och dennes upplevelser. Det var också en fara att generalisera kring ursprung och liknande som blev någon slags sanning. Det talades också om hänsynstagande i för stor skala, vilket jag kan förstå kan verka stötande för den som läser det. Men i själva verket tror jag att det handlar om ett givande och tagande.

I avsnittet om framtiden stod det tydligt att de jag intervjuat var positiva sina tankar om framtiden. Jag tycker mig kunna se att det finns en värdegrund på arbetsplatsen som handlar om mänsklighet och lika värde. Det som framkom tydligast i studien med framtidstankar var att det behövs en fungerande plattform med gemensam diskussion, där olikheter uppskattas och från ledningsperspektiv välkomnas. Jag förstod dock att vissa respondenter upplevde att klimatet inte var så öppet, såsom ledningen ville beskriva det. En otydlighet från ledningen kan vara förklarande till att personal upplever det på så sätt, men det kan också vara så att det uppfattas som något så självklart men att det egentligen inte existerar. Vidare framkom att viktiga utgångspunkter för att kunna genomföra ett så bra arbete som möjligt är att vara medveten om sig själv och ha en god självinsikt. Mina tankar går då till en parallell utbildning till socionomprogrammet, nämligen psykologprogrammet. Under en del av deras utbildning ingår det för var student att genomgå egenterapi, detta delvis för att bli varse om sig själv. Men borde inte det vara allmängiltigt för alla utbildningar som rör ett sådant komplext arbete som det gör när man möter människor, såsom i socialt arbete? Psykologi är läran om människors beteende, vilket utgör en stor och väsentlig del av det arbete jag och

andra med mig kommer att utföra som socionomer. Alltså hur kan socialarbetaren förstå de personers beteenden som de möter i det sociala arbetet. Och vilka förväntningar ska jag ha på mig själv, om mig själv och andra när jag inte lärt mig detta? Det skulle kunna bli en helt ny studie, och meningen är inte att fokusera för mycket kring denna fråga. Min mening är att påvisa från resultatet att självinsikt och medvetenhet, som framkommer tydligt ur det insamlade materialet i denna studie, är två viktiga delar i grunden för att arbetet ska fungera med de människor som personalen möter dagligen. Och det framkommer också en vilja om förändring vilket är det första steget i den riktningen.

Den fråga som jag fastnat vid för vidare forskning är om kulturkompetens som begrepp. Då det inte funnits en entydig definition om begreppet anser jag att det är viktigt att fastställa det. Hur ska vi kunna fortsätta diskussionen om vi inte vet vad vi pratar om? Jag har efter denna studie dock kommit fram till att det handlar om två saker. Dels ett förhållningssätt, som utgår från ett öppet och inkännande sätt. Dels den kunskap eller erfarenhet som vi bär med oss, och som man måste veta är föränderlig hela tiden. I ett pendlande däremellan så har vi kulturkompetens i vår hand. En önskvärd definition av kulturkompetens lyder som följer: Ett öppet förhållningssätt i mötet emellan två eller fler individer där tidigare erfarenhet och kunskap utgör en grund för var och ens tänkande, men där förhållningssättet med frågor istället för antaganden klargör och bidrar till att mötas utan fördomar.



## 7 Referenser

- Barnkonventionen, (2012)  
<http://unicef.se/barnkonventionen>, hämtad 2012-01-11
- Barlebo Wenneberg, S. (2010) Upplaga 2:1 *Socialkonstruktivism – positioner, problem och perspektiv* Malmö: Liber AB
- Bozarslan, A. (2001) *Möte med mångfald – Förskolan som arena för integration* Stockholm: Runa Förlag AB
- Bryman, A. (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder* Malmö: Liber AB
- Dellenborg, L. Skott, C. & Jakobsson, E. (publiceras i juli, 2012) Transcultural encounters in a medical ward – experiences of healthcare practitioners, *Transcultural nursing*
- Herlitz, G. (2010) Upplaga 2:1 *Kulturgrammatik – Hur du ökar din förmåga att umgås över gränserna* Malmö: Liber AB
- Kamali, M. (2002) *Kulturkompetens i socialt arbete: om socialarbetarens och klientens kulturella bakgrund*. Stockholm: Carlssons
- Kleinman, A. Benson, P. (2006) Anthropology in the clinic: The problem of cultural competency and how to fix it. *PLoS Med* 3(10): e294.  
doi/10.1371/journal.pmed.0030294
- Larsson, S. (2005) *Kvalitativ metod – en introduktion I*: Larsson, S/ Lilja, J/ Mannheimer, K. (red.) *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur
- Mlekov, K. & Widell, G. (2003) *Hur möter vi mångfalden på arbetsplatsen?* Lund: Studentlitteratur
- Mångfald (2011)  
<http://www.mangfald.org/node/795>, hämtad 2011-11-03
- Nationalencyklopedin, (2012) social kompetens  
<http://www.ne.se.ezproxy.ub.gu.se/lang/social-kompetens>, hämtad 2012-01-12
- Nationalencyklopedin (2012) konstruktionism  
<http://www.ne.se.ezproxy.ub.gu.se/konstruktionism/litteraturanvisning>, hämtad 2012-01-19
- Riksdagen (2011)  
[http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Lag-199052-med-sarskilda-be\\_sfs-1990-52/?bet=1990:52](http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Lag-199052-med-sarskilda-be_sfs-1990-52/?bet=1990:52), hämtad 2011-10-20
- Socialstyrelsen (2011) *Interkulturellt socialt arbete*  
[www.socialstyrelsen.se](http://www.socialstyrelsen.se) Nr: 2010-6-9 hämtad 2011-10-14

- Socialstyrelsen (2011)  
[www.socialstyrelsen.se/regelverk/lagarochforordningar/socialtjanstlagen\(sol\)](http://www.socialstyrelsen.se/regelverk/lagarochforordningar/socialtjanstlagen(sol))  
hämtad 2011-10-20
- Stier, J. (2009) Upplaga 2:1 *Kulturmöten – en introduktion till interkulturella studier* Lund: Studentlitteratur
- Säljö, R. (2010) Upplaga 2:1 *Lärande i praktiken, ett sociokulturellt perspektiv* Stockholm: Nordstedts
- Trost, J. (2005) *Kvalitativa intervjuer* Lund: Studentlitteratur
- Vetenskapsrådet (2012)  
[www.codex.vr.se](http://www.codex.vr.se) hämtad 2012-01-18
- Vårdhandboken (2011)  
[www.vardhandboken.se/Texter/Bemotande-i-var-d-och-omsorg-transkulturellt-perspektiv/Oversikt/](http://www.vardhandboken.se/Texter/Bemotande-i-var-d-och-omsorg-transkulturellt-perspektiv/Oversikt/), hämtad 2011-11-03
- Wass, I. (2006) *Den mångkulturella måltiden* Stockholm: Strålins
- Wikipedia (2011) kompetens  
<http://sv.wikipedia.org/wiki/Kompetens>, hämtad 2011-11-11
- Wikström, H. (2009) *Etnicitet* Malmö:Liber AB

## 8 Bilagor

### *Hur tar man tillvara på personalens kulturkompetens i arbetet med de boende på XXX?*

Hej!

Jag är nu i färd med att skriva en C-uppsats som rör ämnet Kulturkompetens. Hur arbetar ni på institutionen XXX med möten över de kulturella gränserna? Hur tar ni tillvara på/använder personalens kulturella kompetens i arbetet? Detta är frågor jag vill studera och Du kan hjälpa mig med dina svar och tankar kring ämnet.

Jag är själv anställd i företaget, på den institution som jag ämnar undersöka. Mitt intresse för ämnet är dels utifrån erfarenheter av att leva i andra kulturer, samt så delar jag livet med en person från annan kultur. Sist men inte minst har frågan väckts från ledningen på XXX om ett intresse för att forska i ämnet. Utgången av arbetet är att vi alla ska kunna ta del av och se brister och framgångsfaktorer för ett förbättrat arbetssätt i framtiden.

Jag kommer att utföra intervjuer med ledningspersonal samt behandlingspersonal. Jag vill poängtera att all information som uppkommer under intervjuerna kommer att behandlas konfidentiellt, jag kommer alltså inte nämna några namn i uppsatsen. Jag kommer att vara diskret när jag skriver men kan inte försäkra dig om att du inte kommer bli igenkänd. Efter färdigställande av uppsatsen kommer alla uppgifter jag fått in i intervjuerna att förstöras.

Du kan anmäla ditt intresse direkt till mig via personlig kontakt, via telefon eller e-mail. Du väljer det som passar dig!

Mvh Jennie Macsad

Tel.nr: XXX  
e-mail:XXX

## ***Frågor till Personal***

### ***Öppningsfrågor***

Ditt namn?

Din utbildningsbakgrund?

Vilken position har du i företaget/på institutionen?

Hur länge har du haft den positionen?

Kan du beskriva vad du arbetar med lite kortfattat?

### ***Huvudfrågor***

#### ***Riktlinjer/Policy***

Finns det någon policy relaterat till kulturkompetens eller kulturella möten?

Hur används den?

Finns det tillfällen när du saknar riktlinjer, och inte vet hur du ska hantera en situation? Ge exempel

Vem har skapat riktlinjerna här?

Vilka policyer gäller här?

#### ***Kulturkompetens/Arbetsmetoder***

Hur skulle du beskriva kulturkompetens?

På vilket sätt har du användning av det i ditt arbete?

På vilket sätt har du användning för det i arbetslaget?

Hur förmedlar ledningspersonal sin kulturkompetens till personalen?

Hur får du möjlighet att förmedla din kulturkompetens till övrig personal samt ledning?

Vilka möjligheter har du att reflektera och diskutera dina tankar och funderingar utifrån din kulturkompetens med ledning och/eller annan personal?

Hur tycker du att det mottas från ledning och annan personal?

Kan du ge något eller några exempel på när du har använt dig av din kulturkompetens i arbetet med de boende?

När du möter boenden från andra kulturer, vilka arbetsätt/metoder använder du dig av för att eliminera hinder emellan, såsom språkskillnader och liknande? Känner du dig trygg med att använda dig av dessa hjälpmedel och/eller metoder i arbetet? Berätta

Finns det något ytterligare sätt att arbeta på som du tror skulle fungera väl här?

#### ***Framgång och fallgropar***

Vilka fallgropar anser du att det finns att använda kulturkompetens i arbetet med de boende?

Vilka framgångar anser du att det finns att använda kulturkompetens i arbetet med de boende?

#### ***Framtid och förhoppning***

Vad skulle du vilja förbättra i arbetet när det gäller att använda kulturkompetens?

Hur skulle man kunna förbättra det?

## ***Frågor till ledning***

### ***Öppningsfrågor***

Ditt namn?

Din utbildningsbakgrund?

Vilken position har du i företaget/på institutionen?

Hur länge har du haft den positionen?

Kan du beskriva vad du arbetar med lite kortfattat?

### ***Huvudfrågor***

#### ***Riktlinjer/Policy***

Finns det någon policy relaterat till kulturkompetens eller kulturella möten?

Hur används den?

Finns det tillfällen när du saknar riktlinjer, och inte vet hur du ska hantera en situation? Ge exempel

Vem har skapat riktlinjerna här?

Hur ofta revideras riktlinjerna?

#### ***Ledningsfrågor kring kulturkompetens/arbetsmetod***

Hur skulle du beskriva kulturkompetens?

På vilket sätt har du användning av det i ditt arbete?

Hur förmedlar du din kulturkompetens till personalgruppen?

Hur arbetar du från ledningssidan att medvetandegöra kulturkompetens så att alla i arbetslaget blir delaktiga?

På vilket sätt kan du se att personalen använder sin kulturkompetens i arbetet?

Vilka möjligheter har personalen att reflektera och diskutera sina tankar och funderingar utifrån sin kulturkompetens med dig?

När det uppstår kulturkrockar emellan personal och boende, hur bemöter du utifrån en ledningsposition detta?

När du möter boenden från andra kulturer, vilka arbetssätt/metoder använder du dig av för att eliminera hinder er emellan, såsom språkskillnader och liknande?

Känner du dig trygg med att använda dig av dessa hjälpmedel och/eller metoder i arbetet?

Finns det något ytterligare annat sätt att arbeta på som du tror skulle fungera väl här?

Kan du ge något eller några exempel på när du har använt dig av din kulturkompetens i arbetet med de boende?

#### ***Framgång och fallgropar***

Vilka fallgropar anser du att det finns att använda kulturkompetens i arbetet med de boende?

Vilka framgångar anser du att det finns att använda kulturkompetens i arbetet med de boende?

#### ***Framtid och förhoppning***

Vad skulle du vilja förbättra i arbetet när det gäller att använda kulturkompetens?

Hur skulle man kunna förbättra det?