

Indholdsfortegnelse

	Side
1. Indledning	1
1.1 Problemformulering	3
2. Metodisk rammesætning	5
3. Flygtninge/indvandrere i Danmark	8
- Integration og beskæftigelse	
3.1 Allerede gennemførte undersøgelser og projekter	9
3.2 Treårig introduktionsperiode	10
3.3 Beskæftigelsesstatistik	11
3.4 Tendenser for indvandrerkvindernes barrierer for erhvervstilknytning	13
3.5 Tendenser for f/i-relaterede problemstillinger hos de offentlige aktører	15
4. Kultur	18
4.1 Begrebet "kulturs" betydning i sagsbehandlervarbejdet	18
4.2 Kulturbegrebet	20
4.3 Det beskrivende og det komplekse kulturbegreb	25
5. Interkulturel kommunikation og kompetence	33
5.1 Interkulturel kompetence som tre indbyrdes afhængige dimensioner	37
5.1.1 Den affektive dimension	38
5.1.2 Den kognitive dimension	39
5.1.3 Den kommunikative dimension	
5.2 Det Nationale Kompetence Regnskab	41
5.3 Hans Gullestrups "karakteristika hos den interkulturelt kompetente"	42
5.4 Indikatorer for graden af interkulturel kompetence	44
5.5 Diskussion af samspillet mellem de forskellige teorier og Projekterfaringer	47
6. Indikatorer for sagsbehandlerens interkulturelle kompetence	50
7. Forskningsinterview, casestudier og behandling af data	53

8. Analyse af interview	59
8.1 Den affektive dimension	60
8.1.1 Den affektive dimension – sammenligning og diskussion af analyse i relation til teori	65
8.2 Den kognitive dimension	67
8.2.1 Den kognitive dimension – sammenligning og diskussion af analyse i relation til teori	78
8.3 Den kommunikative dimension	80
8.3.1 Den kommunikative dimension – sammenligning og diskussion af analyse i relation til teori	82
9. Konklusion/afrunding	83

Resumé

Bilag 1: Matchgruppeinddelingen

Bilag 2: Måltal

Bilag 3: Vejledende interviewspørgsmål

Bilag 4: Transskriptioner af interviews

1. Indledning

De sidste årtier har udfordret såvel det private som det officielle Danmark, da vi har bevæget os fra at være et etnisk homogent samfund hen imod at være et multietnisk samfund, som skal rumme borgere med forskellige religiøse overbevisninger, traditioner og værdier – men inden for nogle fælles samfundsmæssige rammer. Danmark har siden 1960'erne og 1970'erne modtaget flygtninge og indvandrere fra store dele af Europa og Asien, og aldrig har så mange indvandret til Danmark som lige nu, det drejer sig om 50 000- 60 000 årligt.¹ De fleste vesteuropæiske lande med lignende socio-økonomiske forhold har oplevet en tilsvarende udvikling, og selvom man ikke kan sige, at indvandringen har betydet en afgørende ændring af grundprincipperne i vores verdensbillede, er såvel danskere som indvandrere blevet konfronteret med forskelligartede problemstillinger, der udspringer af mødet mellem eksempelvis forskellige trosopfattelser og såkaldte livsværdier.

Blandt de positive konsekvenser af dette kan man dog nævne en omfattende opblomstring i bevidstheden om emnet kultur.

I erhvervslivet kan sproglige og såkaldte **interkulturelle kompetencer** i stadig stigende grad blive afgørende – for virksomheder af enhver størrelse. Naturligt for virksomheder med en stor international kontaktflade, men også for de små og mellemstore virksomheder som er nødt til at internationalisere sig for at overleve, eller for de der har behov for at integrere medarbejdere af anden etnisk herkomst. Den konstruktive interkulturelle kommunikation, eller forsøget på samme, foregår således mange steder under mange forskellige forudsætninger. Med det formål at fokusere på en situation, hvor man må formode, at behovet for gode interkulturelle kompetencer er særdeles stort, mødet mellem to forskellige nationalkulturer er meget direkte, og kravet til et konstruktivt udfald af kommunikationen er meget konkret, vil dette speciale undersøge arbejdsmetoderne hos nogle bestemte sagsbehandlere, der beskæftiger sig med flygtninge/indvandrerguppen (herefter forkortet f/i'ere) indenfor beskæftigelsesområdet.

Hele diskussionen om den gode kontakt mellem socialrådgiver og klient og den gode integration af f/i'ere er selvfølgelig i sig selv vedkommende for den enkelte

¹ Tv2-Nyhederne 07-08-07

borger, for hvem man altid vil ønske et så indholdsrigt og meningsfuldt liv som muligt. Samtidig er det i særdeleshed også vigtigt i en generel samfundsmæssig sammenhæng, at bindeleddet mellem f/i'ere og arbejdsmarkedet er katalysatorer for en holdbar, god kontakt og gør sit til, at så mange som muligt bliver selvforsynende og velintegrerede. Ikke mindst i lyset af den store mangel på arbejdskraft, som det danske samfund står overfor. For de professionelle formidlere, som i deres daglige arbejde møder nydanskere og skal fungere som "mæglere" mellem dem og forskellige instanser i det danske samfund, bør det være en del af fagligheden at besidde eller tilegne sig interkulturelle kompetencer – dvs. det man overordnet kunne kalde en bevidsthed om, hvordan og hvornår man skal være opmærksom på, at kultur spiller ind i folks handlinger - og tilegne sig de begreber og den viden, der er en forudsætning herfor.

Dette speciale vil fokusere på, hvordan medarbejderne ved en bestemt afdeling af beskæftigelsesafsnittet i Århus Kommune, Beskæftigelsescenter Syd i Viby, forholder sig til arbejdet med flygtninge/indvandrere. Den pågældende afdeling har opnået særligt gode resultater, således at relativt flere klienter finder enten praktikforløb, job med løntilskud eller ordinær beskæftigelse i forhold til de tilsvarende afdelinger inden for kommunen. De borgere, der bliver henvist til afdelingen, tilhører alle de såkaldte matchgrupper 4 og 5², hvilket betyder, at de er relativt langt fra ordinær beskæftigelse og ofte har særlige problemer i form af psykisk sygdom (fx Posttraumatisk Stress Syndrom), store familiemæssige vanskeligheder o.a., og at man i nogle tilfælde arbejder hen imod en generel livskvalitetsforbedring og øget selvstændiggørelse af klienten med hensyn til den pågældendes individuelle ressourcer. Afdelingen har, som nævnt, gennem en årrække opnået særligt positive resultater mht. at etablere forbindelse mellem f/i-klienterne og arbejdsmarkedet, i sammenligning med de tilsvarende afdelinger i andre områder af kommunen, og det er en situation, der virker oplagt at undersøge nærmere og fra flere forskellige synsvinkler, fx: Har man udviklet særligt gode kompetencer m.h.t. klienter med anden etnisk baggrund og interkulturel kommunikation, eller m.h.t. kontakt til arbejdsgivere, samarbejde socialrådgiverne imellem, særlige kursustilbud el.lign.?

Specialets omfang lægger dog ikke op til en dybdegående analyse af alle de aktuelle tiltag, der foretages på det pågældende sted. Jeg har, vel vidende at det altid vil være et samspil mellem mange forskellige faktorer, der i en given situation skaber et bestemt resultat, valgt at fokusere på de enkelte socialrådgiveres arbejde og individuelle

² Se bilag 1 for definition af matchgrupperne

holdninger i forhold til samarbejdet med f/i-klienterne og emnerne **interkulturel kommunikation og interkulturel kompetence**. En væsentlig faktor mht. dette er, at det ikke er almindelig praksis, at en udefrakommende eksempelvis sidder med ved en samtale, optager samtaler eller interviewer de enkelte klienter om deres helt særlige livsomstændigheder, hvilket ellers ville kunne bidrage til undersøgelsens validitet. Jeg har imidlertid udnyttet de muligheder, der forelå, for at få et indblik i sagsbehandlerens arbejde og behandlingen af de empiriske data må således tage hensyn til undersøgelsens begrænsninger.

Dette kommer ikke til at udmønte sig i en fastholdelse af snævre teoretiske rammer, men i en præsentation af dele af det interkulturelle forskningsfelt - og derudover en åbenhed over for, om disse emner spiller en afgørende rolle i socialrådgivernes arbejde, eller om man dér mener, at der er helt andre "overskrifter" i det daglige arbejde. Det vil sige, at udgangspunktet vil være interkulturel teori mens opmærksomheden vil blive holdt åben for, om empirien lægger op til en inddragelse af andre teorifelter.

1.1. Problemformulering

Specialets empiri vil bestå af erfaringer fra allerede gennemførte undersøgelser og projekter med relevante tematikker samt kvalitative interviews med udvalgte medarbejdere fra den pågældende afdeling, bl.a. fra centerets deciderede udlændingegruppe. Desuden indgår afdelingens måltal fra det sidste års kurser, ikke for at tilbyde muligheden for at sammenligne med tilsvarende afdelingers resultater, da disse tal ikke er offentlige, men som et udtryk for, at medarbejdernes udsagn om særligt gode resultater stammer fra opgørelser, som man ikke har forbehold mod at offentliggøre, hverken fra medarbejdernes eller ledelsens side.

Opgaven vil ikke gå i dybden med den strategiske udformning af integrationsindsatsen i et politisk perspektiv, ej heller den administrative opbygning af hele det nationale/kommunale beskæftigelsespolitiske system eller de strukturelle fremgangsmåder mht. placering i flexjob eller praktik, mængden af danskundervisning osv., men fokusere på den enkelte udførende aktør i beskæftigelses- og integrationsindsatsen og dennes eventuelle interkulturelle kompetencer. Med dette udgangspunkt er følgende problemformulering dannet:

Problemformulering:

I specialets første del konstrueres en fagspecifik teori bestående af indikatorer for interkulturelle kompetencer hos de offentlige aktører i beskæftigelsesindsatsen på flygtninge/indvandrersområdet. Med udgangspunkt i denne undersøgelse følger: I hvilket omfang kan man tale om, at de særligt gode måltal for flygtninge/indvandrere hos beskæftigelsescenter Syd i Århus skyldes interkulturelt kompetente medarbejdere?

2. Metodisk rammesætning

Med anvendelse af Henning Olsens og Ib Andersens³ interview-teori gennemførtes interviews af fire respondenter hos Beskæftigelsescenter Syd først i skriveforløbet med dels få enslydende spørgsmål og dels nogle relativt åbne spørgsmål og en åbenhed overfor at fortsætte ud af en bestemt tangent, hvis den enkelte sagsbehandler skulle have særlige interesseområder el.lign. Dette ud fra forestillingen om, at det er nødvendigt at have været ”ude i marken”, for at danne sig et overordnet indtryk af det pågældende arbejdsområde, i den indledende fase af en undersøgelse som denne. Fordelen ved den metode var, at spørgsmålene og nysgerrigheden var relativt upolerede og inspirerede af en almen interesse for, hvilke emner, udfordringer og problematikker, der optager den pågældende faggruppe i det daglige arbejde.

Sideløbende med dataanalysen blev der på baggrund af relevant forskningslitteratur (teoretiske bidrag og empiriske undersøgelser) udarbejdet et teoretisk udgangspunkt for forståelse af specialets problemfelt, hvilket udmøntede sig i en række indikatorer for, hvordan man kan karakterisere den interkulturelt kompetente sagsbehandler. Dette blev gjort med udgangspunkt i sekundære proces- og forskningsdata, dvs. andre, omfattende undersøgelser og analyser af flygtninge/indvanderergruppens erhvervstilknytning (eller mangel på samme) og de offentlige aktørers arbejde hermed, samt forskellige teoretiske bud på definitioner af kulturbegrebet og begrebet interkulturel kompetence.

Med hensyn til hele beskæftigelsesindsatsen på f/i-området som en helhed kan man betragte undersøgelsen af den enkelte sagsbehandlers tilgang til det daglige arbejde og dennes eventuelle interkulturelle kompetencer i samspillet med den enkelte klient som noget, der udspiller sig på et ”mikroplan”. For at have et baggrundstæppe for analysen af arbejdet på mikroplanet (beskrivelsen af den enkelte sagsbehandlers teknikker og ideologier mm.) må man imidlertid opbygge en forståelse for makroplanet mht. udfordringer i – og formålet med – sagsbehandlerarbejdet. Det vil eksempelvis være vanskeligt at sammenligne sagsbehandlerernes forskellige arbejdsformer og holdninger uden at vide noget om de bagvedliggende, generelle præmisser for arbejdet – såvel i form af

³ Andersen '06, Olsen '05

retningslinierne fra regeringens side eller klienternes karakteristika mm. Makroplanet kan beskrives med spørgsmål som: Hvilke problematikker kan siges at være typiske mht. f/i-gruppens tilknytning til arbejdsmarkedet? Hvad er det overordnede formål med sagsbehandlerarbejdet for den pågældende gruppe?

I opbygningen af teori afsnittet har jeg således tilstræbt at bevæge mig fra makroplanet hvad angår det generelle formål med sagsbehandlerarbejdet for en sådan afdeling, som der er tale om i dette tilfælde, til mikroplanet på hvilket man via et casestudie undersøger den konkrete sagsbehandlers ideologier, holdninger og resultater. Ib Andersen nævner i sin bog om samfundsvidenskabelig metode (1999), at vi ikke kan:

”... besidde en helhedsforståelse, uden at vi har studeret delene. Og vi kan ikke foretage fornuftige delanalyser uden at være i besiddelse af en helhedsforståelse af det felt/fænomen, vi studerer.”⁴

Undervejs i denne proces, mens fokus snævres mere og mere ind imod den enkelte sagsbehandler, bliver der taget stilling til:

- # Hvorfor f/i-gruppen har en dårligere erhvervstilknytning end etniske danskere har
- # Hvorfor konstruktivt sagsbehandlerarbejde er nødvendigt fra et samfundsmæssigt synspunkt
- # Hvad det overordnede fokus for sagsbehandleren bør være
- # Hvorledes man kan betegne/definere god interkulturel kommunikation.

Konkret har dette udmøntet sig i inddragelse af:

Baggrundsviden om flygtninge-/indvandrerområdet hentet fra sekundærdata om beskæftigelses-statistikker, beskrivelser af de enkelte nationaliteters/kulturelle gruppers eventuelle karakteristika og særlige udfordringer mm., **tilsagn fra ”det offentlige Danmark”** om, hvad man bør tilstræbe mht. den interkulturelle kommunikation i arbejdslivet, **teoretisk redegørelse** for hvad der kan være udfordringer og faldgruber for sagsbehandleren i f/i-arbejdet og endeligt en **ny teoretisk fagspecifik definition** af den interkulturelt kompetente medarbejder

⁴ Andersen 1999, p.236, ll.8-11

Dataindsamlingen og analysen heraf er et såkaldt *single case* studie, som i sin natur stemmer godt overens med Yins (2003) definition af samme. Han siger bl.a.

*” a case study is an empirical inquiry that investigates a contemporary phenomenon within its real-life context, especially when the boundaries between phenomenon and context are not clearly evident.”*⁵

Situationen eller fænomenet, som undersøges her, er beskæftigelsescentrets relativt gode resultater på f/i-området. De forhold, der har skabt den situation, må nødvendigvis være et samspil mellem nogle forskellige faktorer, som ikke umiddelbart kan indsnævres til en eneste ressource eller kvalitet ved stedet – altså er forholdet mellem fænomen og den sammenhæng, hvori det indgår, ikke indlysende.

Problematikken, som Ib Andersen også gør opmærksom på, med at afgrænse casestudieenheden (hvad hører med til undersøgelsenheden?) gav sig selv, da der var to medarbejdere fra den deciderede udlændingegruppe samt to medarbejdere på et sideløbende beskæftigelsesprojekt, der havde lyst og mulighed for at deltage. Således blev interviewene udført ud fra deisen om, at et casestudie ikke kan have for få respondenter, det kan i princippet dreje sig om en enkelt person, hvis der blot er tilstrækkelige nuancer og detaljer i dennes beretninger om det pågældende emne.

⁵ Yin 2003, p.13, ll.7-9

3. Flygtninge/indvandrere i Danmark

- Integration og beskæftigelse

Med det formål at tegne et billede af de omstændigheder, der ligger til grund for f/i-sagsbehandlernes arbejde, og som nævnt have et baggrundstæppe for analysen af sagsbehandlernes egne udsagn og erfaringer, vil dette afsnit beskrive aktuelle forhold, hvad angår de konkrete procedurer i den første tid af integrationsprocessen, beskæftigelsesstatistikker fra de sidste år for kategorierne alder, køn og nationalitet og erfaringer fra forskellige offentlige integrations/beskæftigelsesprojekter og -kurser for f/i'ere samt samarbejdet mellem f/i'ere og offentlige aktører i den kommunale sagsbehandling for den "tungere" gruppe (matchgruppe 4 og 5 el. lign.). Nedenfor vil blive opridset nogle, for denne opgave relevante, projekter og undersøgelser på f/i-området, som er blevet anvendt igennem opgaven. De beskriver, hvilke konkrete rammer der udstikkes for indvandrerens første tid i Danmark, dernæst hvilke forhindringer der synes at være for især indvandrerkvinderne (der bliver ifølge sagsbehandlerne og de forskellige empiriske undersøgelser brugt mest tid på at løse kulturelt betingede problemer sammen med kvinderne.) Gülay, som selv er født i Tyrkiet, siger:

*"...det er mest kvinderne (der er flere problemer med). Fordi mændene, de er også vant til hjemmefra, at det er dem, der er ude at arbejde, det er dem, der kommer med pengene. Det bliver jo omvendt her i Danmark. Vi kræver, at begge skal arbejde (...) kvinderne er ikke vant til at være ude af hjemmet, det er de altså ikke. Så det er kvinderne, dem vi "slåsser" med."*⁶

Men også de mandlige indvandrere i sagsbehandlersamarbejdet, og i integrationen generelt, bliver beskrevet. I afsnittet om selve kulturbegrebet undersøges yderligere, hvilke udfordringer sagsbehandlerne møder i det daglige arbejde, fx i form af generaliserings-faldgruber o. lign.

⁶ Interview 2 (2.15)

3.1 Allerede gennemførte undersøgelser og projekter

Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration samt Udlændingesservice⁷ står bag portalen ”Ny i Danmark”, som har til formål at samle informationer og aktuel forskning på ét sted til fordel for almindelige borgere, beslutningstagere på området, virksomheder, kommunale integrationsmedarbejdere osv., der ønsker opdateret viden om udlændinge- og integrationsområdet fra de mange forskellige myndigheder og udviklingsprojekter, analyser og statistikker. Her findes således henvisninger til publikationer med enhver tænkelig belysning af udlændingeområdet samt en erfaringsbase med projekter, som er støttet af Integrationsministeriet.

Af de nyeste omfattende og dybtgående analyser af beskæftigelsen og samarbejdet med offentlige aktører blandt ikke-vestlige f/i’ere mht. emnet kultur findes:

1. ”*Indvandrere i job*” (Rosdahl og Skovgaard Møller, 2006), en rapport for Socialforskningsinstituttet som undersøger marginalisering fra arbejdsmarkedet og beskæftigelse blandt indvandrere, bl.a. ved hjælp af en omfattende spørgeskemaundersøgelse og en vidensopsamling fra relevante empiriske undersøgelser fra 1999 til 2006. Rapporten undersøger til dels, hvordan de ledige forholder sig til arbejdsmarkedet.

2. ”*Interesser og holdninger til arbejde*” (LG Insight, Integrationsministeriet 2005), undersøgelse med fokus på indvandrerkvinders interesser og holdninger til arbejde samt den generelle beskæftigelsesindsats med udgangspunkt i interview med kvinder og mænd af tyrkisk herkomst⁸. Undersøgelsen søger at afdække:

... dels hvilke barrierer af traditions- og kulturbetinget karakter, som er hindrende for de tyrkiske kvinders erhvervstilknytning og dels pege på mulige tiltag, som kan overvinde disse hindringer. De anbefalede tiltag retter sig primært mod de offentlige aktører, idet undersøgelsen i høj grad har fokus på arbejdsmarkedets beskæftigelsesindsats som den ser ud i dag og hvordan den med fordel vil kunne se ud i fremtiden.”⁹

⁷ www.nyidanmark.dk/da-dk

⁸ Undersøgelsen omfatter dog også andre nationaliteter.

⁹ LGInsight, 2005, p.5 ll.19-23

Daværende integrationsminister Rikke Hvilshøj udtalte ved en konference (af samme navn som rapporten) februar 2006, at man var glad for *LG Insights* forslag om undersøgelsen, da man ønskede at vide mere om netop dette emne.¹⁰ Rapporten er yderst relevant for nærværende opgave, da den netop stiller skarpt på detaljerne omkring de kulturelle forhold, der holder indvandrerkvinderne fra arbejdsmarkedet med udgangspunkt ikke kun i historier fra kvinderne selv men også i, hvilken konkret rolle deres familie og øvrige bagland spiller. Og endnu mere vigtigt: Hvordan den offentlige aktør også er med til i den individuelle rådgivning at føre klienten i den ene eller anden, mere eller mindre hensigtsmæssige, retning med sine faste forestillinger om dennes ressourcer og muligheder på jobmarkedet.

3. ”*Outsiders-Insiders*”, projekt i Århus kommune der ifølge dets hjemmeside skulle udvikle ”...nye metoder og modeller, der kan bidrage til, at flere af de svageste grupper blandt flygtninge og indvandrere kan komme i uddannelse og job.”¹¹

Outsiders-Insiders fokuserede på kompetenceudvikling og på udvikling af partnerskaber, og målgruppen var integrationsprocessens 3 parter:

- **Flygtninge og indvandrere.** Gennem brug af *empowerment* som metode og fokus på individuelle kompetencer og behov skulle integrationen på arbejdsmarkedet styrkes.
- **Danskerne.** Man ville skabe ny viden og afprøve nye metoder i arbejdet med at udfolde mangfoldighedspraksis i udvalgte afdelinger i Århus kommune.
- **De professionelle formidlere.** Man ville styrke udviklingen af multikulturelle kompetencer hos de professionelle formidlere og afprøve nye redskaber og metoder i et arbejdsmarkedsrettet integrationsarbejde.

Projektet blev startet op med det udgangspunkt, at kulturel kompetence hos de professionelle er vigtig, hvis man vil sikre god service til borgerne.

De nævnte undersøgelser vil blive anvendt til de følgende redegørelser for og analyser af det kommunale sagsbehandlararbejde med f/i-gruppen.

3.2 Treårig introduktionsperiode

En flygtning eller indvandrer, der får opholdstilladelse i Danmark, bliver først

¹⁰ Weekendavisen nr.11, 17.-23. marts, 2006

¹¹ www.outsiders-insiders.dk

og fremmest visiteret af Udlændingesservice¹² og er derudover omfattet af reglerne i integrationsloven. Det indebærer bl.a., at den pågældende kommune skal tilbyde et introduktionsprogram på maks. tre år. Introduktionsprogrammet omfatter danskuddannelse og, for de mest velfungerende, også aktivering i form af vejledning og forskellige former for opkvalificering, mentorfunktion, virksomhedspraktik og job med løntilskud. Det skal sikre, at

*”... nyankomne udlændinge integreres hurtigst muligt og mest hensigtsmæssigt i det danske samfund ved at støtte nyankomne udlændinge i at tilegne sig de sproglige, kulturelle, faglige og andre forudsætninger, der er nødvendige for at kunne deltage i samfundslivet på lige fod med andre borgere.”*¹³

3.3 Beskæftigelsesstatistik

Beskæftigelsesministeriet varetager efter den treårige introduktionsperiode den ordinære indsats til integration af flygtninge og indvandrere på arbejdsmarkedet, mens kommunerne varetager indsatsen for personer på kontanthjælp og starthjælp (som udgør Beskæftigelsescenter Syds klientgruppe). Det er almindelig kendt, at arbejdsløsheden for den samlede gruppe af ikke-vestlige flygtninge/indvandrere er større end for danskere, men det kan være vanskeligt at udlede helt præcise konklusioner mht. de enkelte borgeres arbejdsmarkedstilknytning ud af opgørelser fra et eller flere år. En lav beskæftigelsesfrekvens kunne i teorien blot være et udtryk for, at alle de involverede havde været i beskæftigelse, men kun i dele af perioden. Anders Rosdahl nævner dog i rapporten for Socialforskningsinstituttet ”Indvandrere i job”, at en lav gennemsnitlig arbejdsmarkedstilknytning erfaringsmæssigt er udtryk for, at et betydeligt antal personer er marginaliserede.¹⁴

Af de 16-66-årige ikke-vestlige indvandrere og efterkommere var omkring 45 pct. i beskæftigelse i 2004, mens den tilsvarende sats for danskerne var 75 pct., og ledigheden er langt størst blandt indvandrerne. Pr. 1. januar 2006 boede der ca. 463.000 indvandrere og efterkommere i Danmark fordelt på:

- ca. 136.000 fra vestlige lande og
- ca. 326.000 fra ikke-vestlige lande.

¹² Styrelse under Integrationsministeriet. .

¹³ www.nyidanmark.dk/introduktionsprogrammet

¹⁴ Har været uden arbejdsmarkedstilknytning i lange perioder

Personer af udenlandsk oprindelse udgjorde i 2006 16,4 pct. af den samlede ledighed, og fordelingen af fuldtidsledige fordelt på danskere, indvandrere og efterkommere så således ud for årene 2002-2004¹⁵:

		2002	2003	2004
Mænd	Danskere	4,3	5,2	5,2
	Indvandrere	14,6	16,3	18,2
	Efterkommere	8,6	10,1	10,7
Kvinder	Danskere	5,4	6,2	6,4
	Indvandrere	16,7	18,8	22,3
	Efterkommere	8,7	10,0	11,3
I alt	Danskere	4,8	5,6	5,8
	Indvandrere	15,4	17,4	20,0
	Efterkommere	8,6	10,0	11,0

Fig.x

		Bosnien	Tyrkiet	Somalia	Afgha- Nistan	Irak	Iran	Vietnam
Mænd	20-29	13,3	14	31,3	24,8	30,2	13,2	6,1
	30-39	22,3	18,7	49,7	51	49,9	24,1	11,8
	40-59	24,4	18	58	55,9	45,4	21,2	16,15
Kvinder	20-29	21,2	17,7	52,6	50	52,1	21,2	12,7
	30-39	35,9	27,8	72,4	69,3	65,6	35,8	22,7
	40-59	33,8	28,4	64,6	64,5	59,4	29	25,7
I alt	20-29	17,1	15,9	43	38	42	17,5	9,7
	30-39	29,1	23	60,9	59,2	56,8	29,6	17,1
	40-59	29	22,6	60,5	58,9	49,9	23,8	20,6

Fig.x

Andelen af ikke-vestlige indvandrere og efterkommere, som i 2003 modtog midlertidig overførselsindkomst i mindst 45 uger. Særskilt for mænd og kvinder, alder samt udvalgte grupper opdelt efter etnisk oprindelse (Uddrag fra mere detaljeret oversigt, der inkluderer flere nationaliteter) Angivet i pct.

¹⁵ Rosdahl og Møller, 2006, p.34

Selvom erhvervsfrekvensen¹⁶ er steget svagt gennem de sidste år, er den dog kun (for 2004) 46 pct. blandt de kvindelige indvandrere og 60 pct. blandt de mandlige til sammenligning med 75 pct. for danske kvinder og 81 pct. for danske mænd.

Denne form for brug af sekundærdata i beskrivelserne af, hvordan beskæftigelsessituationen tegner sig i disse år for f/i'ere kan naturligvis, som nævnt, give risiko for uretmæssige generaliseringer, da man arbejder med aggregerede data og ikke oplysninger om den enkeltes situation. Denne opgaves indgangsvinkel til dataene og den tilhørende analyse er én, hvor en anden behandling af de samme rådata kunne tegne et andet billede. Eksempelvis ville en skematisk opstilling måske yde folks initiativ og virkelyst mere retfærdighed, hvis den medtog antallet af afslag fra arbejdsgivere, der var blevet adspurgt om mulighederne for arbejde, praktikplads o.a. Omvendt kan man heller ikke antage, at de beskrivelser, der præsenteres senere i opgaven af enkeltindviders oplevelser med sagsbehandlingen, automatisk vil gælde på et aggregeret niveau.

3.4 Tendenser for indvandrerkvindernes barrierer for erhvervstilknytning

Når der trods alt viser sig en tydelig tendens til, at flygtninge og indvandrere har en lavere erhvervsfrekvens end danskere, er det som udgangspunkt ikke unaturligt, især hvis der er tale om indvandrere, der kun har opholdt sig i landet i kort tid. At befinde sig i en situation der kræver tilegnelse af et helt nyt sprog og forståelse af nye samfunds- og kultur-mæssige spilleregler, samtidig med at man skal bearbejde hvad der ofte er svære tab af identitet og alt hvad der er velkendt, måske tab af ens familiemedlemmer eller venner, er selvfølgelig ikke fordrende for initiativtagen og overskud. Ifølge Grete Svendsen, som henvender sig til sagsbehandlere i det kommunale integrationsarbejde¹⁷, byder eksiltilværelsen nogle gange på konfrontation med problematikker som tab af status, manglende kendskab til sprog og kulturelle koder og diskrimination. Når nogen møder modstand i form af negative fordomme og racisme i det nye tilflugtsland, hvor man netop har brug for ekstra imødekommenhed og støtte, kan det give en stærk følelse af desillusion.

Ifølge flere af de ovennævnte rapporter lider mange indvandrere, især kvinder, af utryghed og manglende selvtillid, også efter den første tilpasningsperiode. Hvis de nye medlemmer af det danske samfund skal blive integreret hurtigst muligt og få

¹⁶ Erhvervsfrekvensen er den procentdel af de 16-66-årige, der er i arbejde eller arbejdssøgende.

¹⁷ Svendsen 2001 p.12

følelsen af at høre til og at være i stand til at begå sig, viser erfaringer, at en tilknytning til en arbejdsplads i den ene eller anden funktion ofte letter vedkommendes vanskeligheder på flere niveauer¹⁸. Der fokuseres meget på at tage hånd om indvandreteres personlige, følelsesmæssige kompetencer, og ifølge kilder som LG insight (*Interesser og holdninger til arbejde*) og projektet Vasco da Gama kan det være helt nødvendigt med terapeutiske forløb osv. for nogle, og gavnligt for andre med fx gruppeforløb for kvinder af samme etnicitet, der kan støtte og rådgive hinanden eller andre projekter med personlig udvikling som den primære målsætning. Samtidig indikeres det, at et fokus på de lediges ”hårde arbejdsmarkedskompetencer” som sprog, uddannelse og kompetencer indenfor jobsøgning kan være indgangen til den personlige tilfredsstillelse og en større styrke og sikkerhed, da arbejdsmarkedstilknytning skaber sproglig bedring, og dermed en aftagende følelse af magtesløshed, og den skaber et netværk, hvilket formindsker følelsen af at tilhøre en polariseret gruppe.¹⁹

Men vejen dertil kan være meget lang for de, der har en ustabil eller manglende tilknytning til arbejdsmarkedet. LG Insight, som angiveligvis har anvendt ”...inddragelse af den nyeste forskning/analyseviden vedrørende arbejdsmarkedsintegrationen af kvinder fra ikke-vestlige lande”²⁰, personlige interviews med 75 personer (hovedsageligt kvinder) med tyrkisk baggrund og interview med 30 institutionelle aktører, angiver nedenstående årsager, som man må betragte som ikke-individualiserede og som et udtryk for generelle tendenser:²¹

- Kvindernes arbejdsmarkedskompetencer er meget dårlige, og ydermere kan de ikke navigere rundt i jobsøgningsprocedurerne.
- Indvandreteres generelle viden om samfundets opbygning mht. målsætningen om beskæftigelse til alle, offentlige ydelser, sagsbehandlingens funktion mm. er dårlig, og det er en tidskrævende proces at formidle disse forhold ved hvert møde.
- Værdier og normer holder indvandrerkvinderne fra arbejdsmarkedet pga. emner som ærbarhed og omdømme. For nogle indeholder visse jobfunktioner elementer, der ikke vil være passende for eksempelvis en muslimsk kvinde at udføre, og samtidig eksisterer der mange rygter og fordomme blandt indvandrere vedr. det danske arbejdsmiljø og for eksempel flirten på arbejdspladsen mm.

¹⁸ LG Insight 2005: *Interesser og holdninger til arbejde*, p.36

¹⁹ *ibid.*

²⁰ *ibid.* p.8, ll.23-24

²¹ *ibid.* pp. 36-43

- Social kontrol/overvågning fra et tæt nærmiljø bestående af medlemmer fra samme kultur.
- Traditionelle familiemønstre gør, at kvinden finder det uoverkommeligt både at tage sig af hjem og især børn samtidig med, at hun skal klare praktik eller job...
- ...og som en konsekvens heraf ser kvinden det nogle gange mere som en forstyrrelse i hendes daglige rutiner, eller nærmere som en straf, end som en hjælp, at hun skal aktiveres. Mange indvandrerkvinder præsenterer sig selv og deres situation som værende ringere, end den egentlig er, og prøver at bruge undvigemanøvrer i form af undskyldninger, beklagelser over helbred o. lign. Ofte har kvinderne flere uopdagede ressourcer, som de ikke er ivrige efter at afsløre.
- Endelig kommer mange indvandrerfamilier fra kollektivistiske kulturer, hvor kvindens bagland er en lige så stor del af beslutningsprocesser som hovedpersonen selv, så manden, eller i nogle tilfælde moderen, er ofte med til offentlige møder og fører ordet, selvom sagsbehandleren mange gange lægger mere op til, at man som individ så vidt muligt er selvbestemmende.

3.5. Tendenser for f/i-relaterede problemstillinger hos de offentlige aktører

Ligesom f/i'erne nogle gange kan begrænse sig selv med hensyn til, hvilke muligheder de egentlig har for beskæftigelse, delvist på grund af traditioner og kulturelle normer, kan sagsbehandleren på samme måde, bevidst eller ubevidst, sætte nogle begrænsninger op for sin klient. Man vil aldrig kunne generalisere, hvad angår den enkelte sagsbehandlers tilgang til arbejdet, da alle har deres personlige metoder, prioriteringer og værdier. Det følgende beskriver således blot nogle eksempler på, hvad nogle fagpersoner indenfor sagsbehandlerområdet samt fra de nævnte undersøgelser mener, man kan registrere som en tendens på området:

- Rapporten *Interesser og holdninger til arbejde* forklarer nogle af konflikterne mellem sagsbehandler og f/i-klient med begreberne høj og lav magtdistance.²² Magtdistance dimensionen²³ indikerer, hvor stor afstand, der er mellem personer fx mellem en virksomheds ledere og ansatte, eller i samfundet generelt mellem autoriteter og almindelige borgere. Den beskæftiger sig med, hvorvidt det forventes og accepteres af

²² LG Insight 2005: *Interesser og holdninger til arbejde*, p.27

²³ en.wikipedia.org/wiki/Hofstede (pr.2/3 2008)+ www.pub.uvm.dk/2002/multikulturelvejledning/03.htm (pr.2/3 2008)

begge parter, at der eksisterer et magthierarki, der tillader den ene part udemokratisk at tage de endelige beslutninger. Den danske kultur bliver beskrevet som værende domineret af forestillingen om lav magtdistance mellem offentlige autoriteter og borgere, rig/fattig osv., hvilket indebærer, at egenskaber som selvstændighed og initiativ og ligeværdighed er socialt accepteret og noget, man stræber efter, hvorimod mange indvandrere er vant til høj magtdistance og dermed også forventer, og har brug for, at blive styret i fx en samtale hos en sagsbehandler. Den passivitet hos kvinden selv, der blev nævnt ovenfor, kan også stamme fra dette forhold, idet det blot virker demotiverende for hende, når sagsbehandleren synes uden gennemslagskraft eller myndighed, og giver hende en manglende tro på, at hele "systemet" virker til hendes fordel. Sagsbehandleren ønsker derimod kun at inddrage klienten i beslutningsprocessen og respektere hendes demokratiske rettigheder.

- Nogle sagsbehandlere kan have en tendens til at slække for meget på kravene til f/i'ere i kulturforskellenes hellige navn og fastholde især indvandrerkvinderne i en fælles forestilling om, at deres ressourcer er for mangelfulde, og "der er jo alligevel ingen jobs at få". Dette kan skyldes en ping-pong mellem kvindernes manglende tilbøjelighed til at tænke kreativt omkring egne ressourcer og præsentere sig selv så attraktivt for arbejdsmarkedet som muligt, og sagsbehandlerens tendens til at fokusere på arbejdsmarkedets vilkår og muligheder frem for kvindens²⁴.

- Der gennemføres løbende forskellige integrationsfremmende tiltag fra offentlig side, der skal imødegå de, som af den ene eller anden årsag har vanskeligheder i integrationsprocessen. Vanskeligheder der kan skyldes kulturelt betingede kønsrollemønstre, der ikke harmonerer med det danske samfunds forventninger og krav, social isolation, traumer, familierelaterede problemer som vold o.a. Integrationsministeriet har fx afsat en pulje, der er målrettet til familier og kvinder og eksempelvis yder "...indsats for flere etniske kvinders aktive deltagelse i samfundslivet."²⁵, og regeringen har udarbejdet en række specifikke handlingsplaner mod fx mænds vold mod kvinder og børn og tvangsægteskaber.²⁶ Selvom integrationsministeriet, sammen med andre offentlige myndigheder og forskellige foreninger, gennemfører en lang række initiativer for at hjælpe integrationen på vej, også blandt de forskellige professionelle fagpersoner, efterspørger man imidlertid blandt sagsbehandlere selv **muligheder for efteruddannelse**, kurser osv. på f/i-området. Da behovet for interkulturel kompetence og stillingtagen til forskellige

²⁴ LG Insight 2005: *Interesser og holdninger til arbejde*, pp.31-32

²⁵ www.nyidanmark.dk/da-dk/Integration/fokuspaa kvinder (pr.4/4 2007)

²⁶ *ibid.*

kulturrelaterede spørgsmål er steget relativt voldsomt indenfor de sidste årtier, virker det oplagt at have stor opmærksomhed på, om socialrådgiveruddannelsen for nogle kan være forældet, hvad angår disse emner, og om den enkelte sagsbehandler føler sig rustet til at samarbejde med mennesker, der mange gange udfordrer vedkommende særlig meget mht. eget kulturelle ståsted, tolerance, viden om andre kulturers vaner og værdier osv.

- På projektet "Multikulturel kompetence" har man, som nævnt, erfaret, at nogle indvandrere simpelthen ikke har den fornødne viden om det danske samfund og den danske kultur. En typisk situation, for så vidt man kan tale om en sådan, er den, at f/i'eren ikke har forståelse for den målsætning, at alle så vidt muligt skal i beskæftigelse²⁷.

- Ifølge etnograf Sami Saidana kan nogle f/i'ere imidlertid opleve, hvad man må betegne som kulturelle fordomme fra de offentlige aktørers side. De kan let føle sig set ned på, hvis de fx bliver taget med på biblioteket for 6. gang i forbindelse med en introduktion til nærområdet eller det danske samfund i det hele taget, som om de aldrig har set bøger før. Ligeledes kan en snak om eksempelvis kvindefrigørelse og børneopdragelse, som måske bliver præget af de danske værdier og den danske mentalitet i for høj grad, virke unødigt stødende på nogle, som nok gør deres yderste for at tilpasse sig det danske samfund, men som stadig sætter rollen som kvinden i huset højt (hvilket bliver berørt yderligere i interviewanalysen).

²⁷ www.outsiders-insiders.socialfonden.net (pr. 7/3 2007)

4. Kultur

Det giver et interessant modsætningsforhold, at begrebet kultur, som til stadighed i sin definition er diffust og i høj grad underlagt fortolkeren og den konkrete kontekst, i hvilken det bliver brugt, flourerer overalt i den danske debat og er et begreb, som de fleste bliver konfronteret med, enten i privatsfæren eller på arbejdspladsen. I og med at forskellige teoretikere og samfundsdebattører definerer kultur forskelligt, er det vigtigt, at den enkelte borger i et multikulturelt samfund gør sig bevidst, hvad kulturbegrebet betyder for ham/hende. Hvornår er det kulturen, der påvirker kommunikationen? Hvornår er kultur/kulturelle forskelle med til at forårsage misforståelser?

Det er dette kapitels ærinde at gøre rede for, hvordan begrebet kultur skal forstås i denne opgave, hvilke nøgleord begrebet dækker over, samt hvilke aspekter af begrebet der overhovedet er relevante at beskæftige sig med i opgavens analyse: En analyse af en kommunikation, hvorved sagsbehandlere skal forsøge at hjælpe flygtninge/indvandrere i en svær situation videre, fra hvor de er. Der er således tale om klienter, som først og fremmest skal finde sig til rette i et fremmed lands regler, normer og værdier, og som mange gange har mange ekstra vanskeligheder at skulle kapere i det daglige ud over den kulturelle tilpasning.

Den følgende stillingtagen til hvilke aspekter af kulturbegrebet, man må anse for særligt relevante i sagsbehandlerarbejdet i kombination med den teoretiske redegørelse for kulturbegrebet, skal danne grundlag for at udvikle et bud på en ”fagspecifik interkulturel kompetence-teori” til analyse af de pågældende sagsbehandlers arbejdsmetoder og personlige holdninger.

4.1 Begrebet ”kultur”s betydning i sagsbehandlerarbejdet

Denne opgaves fokus er sagsbehandlerarbejdet med f/i'ere, og i sammenligningen med de danske borgere er der, trods de mange lignende problemstillinger, også iøjnefaldende forskelle på de to grupper, hvis man skal tro de forskellige, nævnte analyser og projekter om f/i-arbejdet. I det følgende opstilles nogle aspekter af sagsbehandlerarbejdet med f/i'ere, der nødvendiggør en bevidsthed om begrebet

kultur hos sagsbehandleren, fx i form af bevidsthed om egen kultur og egne vaner, accept af klientens anderledes tro og samfundsforståelse mm. Det anvendte kildemateriale er faglitteratur for det sociale arbejde og i den forbindelse arbejdet med f/i'ere, herunder traumatiserede klienter.

Nogle af de nævnte aspekter af sagsbehandlerarbejdet er beslægtede med de nævnte punkter fra afsnit 3.5 om tendenser for f/i-relaterede problemstillinger for den enkelte sagsbehandler, hvilket kun understøtter det faktum, at forskellige praktiske beskæftigelsesprojekter/-analyser på f/i-området samt forskellige kulturforskere støder på mange af de samme emner og problematikker i den pågældende interkulturelle kommunikation.

Nogle f/i'ere er ikke bekendt med sagsbehandlerens rolle i samarbejdet, dvs. vedkommende er ikke automatisk bevidst om, hvad der forventes af ham, hvad han kan forvente af sagsbehandleren, hvad hans egne konkrete opgaver er for at komme videre i forløbet, hvilken omgangstone, der er lagt op til osv. Dette sætter de almindelige udfordringer lidt på spidsen for sagsbehandleren, da man i nogle tilfælde først må sætte rammerne for kontakten og bruge ekstra tid, kræfter og evt. tålmodighed i den proces²⁸. For at formulere problematikken mere eksplicit kan man sige, at udfordringerne lægger op til øget bevidsthed om følgende:

1. Egne værdier

I og med at man *repræsenterer* det offentlige system i Danmark og evt. skal *præsentere* det for en ny borger med, i nogle tilfælde, helt andre livsfilosofier og en helt anden samfundsforståelse, er der nogle gange en meget lille grad af selvfølgelighed i kommunikationen²⁹. For at kunne forhandle sig frem til en gensidig forståelse, må man være helt klar over ens eget værdimæssige udgangspunkt, fx hvad angår magtbalancen i kommunikationen mellem sagsbehandler og klient, eksempelvis: Hvad er konsekvensen, hvis sagsbehandler og klient ikke kan blive enige? Ligeledes angående balancen mellem familieliv og arbejdsliv - hvor stor en omlægning af dagligdagen kan man kræve af eksempelvis kvinder, der er vant til at gå derhjemme? Med hensyn til kønsrelaterede emner må man gøre sig klart, hvad man selv tænker om kvindens og mandens roller i samfundet og i privatlivet. Hvad tænker klienten?

²⁸ Svendsen 2001, p.8

²⁹ ibid. p.8

2. Den professionelle rolle/arbejdspladsens holdninger

I arbejdet med f/i'ere vil man uvægerligt møde mange såkaldt tunge sager, der eksempelvis involverer traumatiserede flygtninge eller mennesker, for hvem kulturchokket eller de mange tilpasningskrav er for stor en belastning til, at hverdagen kan løbe rundt. De kan kalde på en beskyttertrang eller en impuls hos sagsbehandleren imod at råde bod på verdens uretfærdighed, og for at man ikke involverer sig i højere grad i klienternes personlige vanskeligheder end ens følelsesmæssige og arbejdsmæssige ressourcer strækker til, er det vigtigt at forstå, hvad det store skift i livet gør ved mennesker, og hvilken professionel rolle man selv spiller i at hjælpe klienterne videre. Et eksempel på disse overvejelser kan være den, at man som sagsbehandler ikke har den *behandlende* rolle, men mere den *formidlende* eller *beskrivende* rolle³⁰. Sagsbehandleren skal først og fremmest, i samarbejde med klienten, finde ud af, hvad vedkommende gerne vil beskæftige sig med, og samtidig kortlægge om der er behov for henvisning til læge eller psykolog, om vedkommende kan have glæde af bestemte kurser eller anden uddannelse, praktikplads o.a. og dernæst sikre, at den lagte plan bliver fulgt.

3. Fleksibilitet og forståelse frem for objektive sandheder

Det fremgik af samtalerne med sagsbehandlerne, at nogle stadig lægger en faglig linie ud fra forestillingen om "én faglig identitet for alle". Antallet af klienter med anden etnisk baggrund lægger dog op til en øget grad af dynamik i det daglige arbejde, at øge ens viden om klienternes forskellige forudsætninger for at begå sig, dvs. have en vis forståelse for, hvilke kulturelle traditioner de hver især kommer fra, og hvad det kræver at omstille sig kulturelt, samt stille sig åben og undersøgende overfor, hvordan vedkommende selv ser på sin situation. Det er ikke længere holdbart at følge skemalagte procedurer, hverken i kortlægningen af klientens behov og ønsker eller i opfølgingsfasen; hvilket i øvrigt må gøre sig gældende, hvad enten der er tale om f/i'ere eller danskere³¹.

4.2 Kulturbegrebet

Det er i kontakten og kommunikationen med mennesker, der indenfor den ene eller anden kategori tilhører en anden kultur end en selv, at man bliver gjort bevidst om ens

³⁰ Svendsen 2001, p.8

³¹ "Uddannelse, kvalifikation og kvalitet i socialt arbejde, AKF Forlaget 2003, p.7

kulturelle tilhørsforhold. Derfor kan man sige, at den interkulturelle kommunikation på en måde er første trin i denne bevidstgørelse om, hvad kultur i det hele taget er for den enkelte, og at sagsbehandlere i arbejdet med f/i'ere skulle have rig mulighed for dette.

Kulturbegrebet er til stadighed diffust, men en grundlæggende skelnen mellem finkultur og hvad jeg vil kalde "levekultur" eller adfærdskultur er man enige om. Den hollandske kulturforsker Geert Hofstede stiller denne skelnen tydeligt op og taler om kultur ét og to; Kultur ét som den åndelige forfinelse som resultat af uddannelse, kunst og litteratur. Om kultur to siger han i *Kulturer og organisationer*:

"Kultur to" omfatter ikke kun de aktiviteter, der formodes at forfine tankegangen, men også ganske almindelige og simple ting i livet: At hilse, at spise, at vise eller ikke vise følelser, at holde en vis fysisk afstand til andre, at elske eller at sørge for den personlige hygiejne".³²

Denne skelnen er almindelig kendt; alligevel er den vigtig at nævne i denne sammenhæng, da fokus i den efterfølgende analyse af integrationsarbejdet netop er det at få en gruppe menneskers eventuelt anderledes hverdagsvaner og traditioner til at kunne fungere sammen med det danske samfund.

Der er blevet teoretiseret meget over det abstrakte kulturbegreb i antropologisk betydning, ved såvel teoretisk som empirisk forskning. Mennesker har alle dage levet i kulturelle fællesskaber, men videnskaben om kultur som isoleret begreb er relativt ny. Bevidstheden om en nationalkultur og fællesskabsfølelsen med landsmænd er eksempelvis blot få hundrede år gammel i Europa. De europæiske antropologiske teorier om forholdet mellem samfund og kultur grundlagdes i studiet af samfund uden for Europa, som dengang blev benævnt de "primitive" samfund.³³ Man tog ud for objektivt at dokumentere, at disse eksotiske "andre" eksisterede, og man betragtede en kultur som en ensartet størrelse. Andre samfunds kulturer var isoleret set interessante, men studiet af dem var en ekstern proces, ikke en anledning til selvrefleksion, spejling og overvejelser af ens egne kulturelle karakteristika. Man rettede således etnocentrisk alle analytiske anstrengelser mod de andre, og konstruerede dem gennem forenklinger som laverestående end "os selv".

³² Hofstede 1991

³³ Knudsen & Wilken 1998, p.32

Siden er kulturbegrebet blevet forstået og defineret på utallige måder i tråd med forskellige dominerende videnskabsteoretiske tendenser. Værdiforskellen på ”os” og ”de andre” har udjævnet sig (selvom man må konstatere, at den egocentriske og etnocentriske forestilling naturligvis lever i bedste velgående i alle samfundslag.)

Den engelske antropolog E.B.Tylor konkretiserede for første gang kulturbegrebet i den brede antropologiske/etnografiske betydning i 1871 således:

”...that complex whole which includes knowledge, belief, art, morals, law, custom, and any other capabilities and habits acquired by man as a member of society.”³⁴

Det er en bred definition, der både nævner de helt personlige egenskaber ved et menneske, som dets tro, samt de samfundsmæssige, socialt skabte regler, traditioner og værdier. Ordet kompleks er da også meget rammende for den efterfølgende kulturteoriforskning. Hans Gullestrup henviser til Fredrik Barth (1994), der siger at:

”Såvel brugen af begrebet kultur som brugen af begreberne samfund og socialt system indikerer dog på sin vis eksistensen af en eller flere enheder, som hver for sig er præget af sammenhæng, holisme og integration.”³⁵

...dvs. at hvert medlem af en bestemt kulturel gruppe i alt væsentligt er forbundet til de øvrige medlemmer. Senere nævner han, at virkeligheden som regel er mere kompliceret og nuanceret end som så, og da der efterhånden var større tilslutning til tesen om, at:

”...de enkelte individer på en og samme gang er en del af - eller medlemmer af flere forskelligartede ikke-harmoniske, ikke-integrerede kulturer, som flyder ind over hinanden uden klare grænser...”³⁶

...virkede kulturanalysen meget uhåndgribelig. Alligevel viser virkeligheden tydeligt, at større og mindre grupper af mennesker har en række kulturelle fællestræk, der definerer dem i forhold til mennesker uden for denne kultur. Det kan være alt fra det fysiske udseende, alder og social status til holdninger, adfærd og udtryksformer. Når disse

³⁴ Fra Gullestrup 2003, p.30

³⁵ Gullestrup 2003, p.34, ll.7-9

³⁶ ibid. p.34, ll.14-16

mennesker oplever en form for tilhørsforhold og identitet i forhold til gruppen, må man kalde grupperingen for en bestemt kultur. Hans Gullestrup betegner disse flydende grupperinger i tid og rum som:

“...den verdensopfattelse og de værdier, moralnormer og faktisk adfærd – samt de materielle og immaterielle frembringelser heraf – som mennesker overtager fra en foregående generation; som de – eventuelt i ændret form – søger at bringe videre til næste generation; og som på en eller anden måde adskiller dem fra mennesker tilhørende andre kulturer.”³⁷

Om end denne definition tager højde for det dynamiske aspekt af kulturbegrebet, at kulturen kan videregives til næste generation i ændret form, kan man indvende, at den alligevel i nogen grad mangler at inkludere det, der kan ske i selve øjeblikket, et afgrænset tidsrum, hvor eksempelvis to kulturer mødes og noget helt tredje opstår, eller et medlem af en given kultur skal tage en beslutning og nok tager højde for sin kulturelle baggrund men også helt andre aspekter af hans/hendes individuelle interesser og behov i det givne øjeblik. F/i'ere skaber eksempelvis til en vis grad et brud i den beskrevne overdragelse af kulturen, når de påvirkes fra mange sider af tilflytterlandets kultur og lidt efter lidt befinder sig i en hel unik kulturel sfære, som ikke er en fortsættelse af deres tidligere liv, men heller ikke er fuldstændig i tråd med det nye lands traditioner.

Professor i antropologi Daniel A. Yon berører netop dette fænomen med sin undersøgelse af kompleksiteten i den kulturelle identitetsdannelse hos en gruppe unge på et såkaldt multikulturelt gymnasium i Toronto, Canada.

Nogle påstår at tilhøre etniske grupper, som man ikke synes ville være deres naturlige valg i forhold til race, etnisk oprindelse mm. De unge opfinder deres egen fortolkning af, hvad det vil sige at være eksempelvis ”spanish” eller ”white”, i forhold til, hvad den dominerende diskurs egentlig dikterer. Årsagen, mener Yon, er dynamikken i spændingsfelterne mellem begreberne race, etnicitet og populærkultur. Der finder en identitetsdannelse sted, der afføder bestemte navne og kategoriseringer af de forskellige sociale grupperinger, men identitetsdannelsen sker ud fra den personlige forhandling, mht. hvem man naturligt burde tilslutte sig i forhold til etnisk oprindelse, og hvem man

³⁷ Gullestrup 1998, p.35

identificerer sig mest med ud fra nogle friere forestillinger om en personlig kulturel identitet, sociale relationer der virker appellerende, en bestemt (sub)kulturs repræsentationer og attributter osv. Bag ved denne dynamik ligger en konstant bevægelse, en bevægelse hos de unge respondenter, fra det oprindelige til en ny kulturel identitet, der i højere grad kan tilfredsstille deres behov for at blive anerkendt som mere komplekse, unikke entiteter. Én identificerer sig med den gruppe, der kaldes ”*spanish*”, selvom hun er født i Serbien, en anden føler sig mest som ”*black*”, og er også mørk, men bliver opfattet som, hvad de kalder ”*white*” af nogle andre elever pga. hans sociale relationer (og jo bestemt ikke pga. af hans fysiske træk). Yon siger:

*“The challenge that this study opens up for intercultural studies is not how we can come to “know” the identities and urban cultures of these youths through the paradigms of cultural pluralism, but how we can come to engage their complexity, their incoherence and the incompleteness without attempting to domesticate the messiness of the everyday workings of culture and discourses of identity for the sake of theoretical coherence.”*³⁸

Konklusionen bliver således, at interkulturelle studier kunne drage fordel af en højere grad af accept af de levende kulturers ”*messiness*” (roderi) og kompleksitet uden for enhver pris at skulle tilpasse dem bestemte teoretiske rammer. Overfører man disse overvejelser til den interkulturelle kommunikation mellem sagsbehandler og klient, samt undersøgelsen af den interkulturelt kompetente sagsbehandler, underbygger de forestillingen om det komplekse kulturbegreb (som beskrevet i det følgende), samtidig med at de foreslår en præmis, i alt hvad der drejer sig om at forsøge at analysere kulturs indflydelse på menneskers kommunikation: Nemlig den, at en analyse eller forståelse af begrebet kulturel identitet og interkulturel kommunikation aldrig kan være fuldstændig sammenhængende eller definitiv.

I realiteten er forestillingen om kultur som noget statisk dog stadig meget udbredt på verdensplan, om man er veluddannet eller analfabet, religiøs eller ateist. Vi er tilbøjelige til at se kultur som noget gammeldags, noget allerede etableret og uforanderligt og ikke noget levende, dynamisk, man kan iagttage mellem mennesker i deres væremåde

³⁸ Yon 2000, p.155 l.43 – p.156 l.3

og deres handlinger. Det er således vigtigt at påpege, at mange moderne kulturforskere fokuserer på to *forskellige* aspekter ved begrebet kultur:

1: At kultur er en afgrænset enhed, noget mennesket overtager fra den foregående generation og bringer videre, og

2: At man kan betragte kultur som et evigt foranderligt begreb, som ikke er noget man *har*, men noget man *gør*.³⁹

Denne debat opridses i det følgende.

4.3 Det beskrivende og det komplekse kulturbegreb

Nogle forskere (fx Gertsen, afsnit 5.1), arbejder med det nævnte **beskrivende kulturbegreb**, som skal dække over de regler, normer, ideer og værdier, som man som mennesker altid overtager fra den foregående generation⁴⁰. Iben Jensen foreslår disse indikationer som tilhørende denne tradition:

- *Man ser kultur som afgrænsede enheder, der følger nationens grænser. Man taler altså om dansk kultur, tysk kultur, kenyansk kultur, tyrkisk kultur osv. Man går ud fra, at alle i en nationalkultur deler værdier, regler og normer*
- *Man mener, det er muligt at indkredse kulturelle fællestræk (kulturens kerneelementer). Det vil sige, at man indkredser træk, der er fælles for alle somaliere, alle tyrkere alle danskere osv.*
- *Man mener, at kultur forandrer sig meget langsomt*
- *Kultur bruges som forklaring på, at folk handler, som de gør⁴¹*

Efterhånden som kulturbegrebet har sneget sig ind i det ”almindelige menneskes” sprog med udviklingen af flerkulturelle samfund og opståen af begreber som subkulturer og virksomhedskulturer, har man syntes indenfor antropologien, at kompleksiteten i de nye moderne samfund kaldte på et revideret, mere abstrakt kulturbegreb, der meget naturligt blev til **det komplekse kulturbegreb**⁴². Det beskrivende

³⁹ Jensen 2005, p.22

⁴⁰ ibid. pp.20-21

⁴¹ ibid. p.21, direkte citat ll.3-11

⁴² ibid. P.21

kulturbegreb kan eksempelvis ikke anvendes ved beskrivelsen af sammensatte kulturelle identiteter som det moderne vestlige samfund rummer mange af. I og med kulturbegrebet har udviklet sig fra at være noget, man beskæftigede sig med, når man skulle beskrive ”de andre” som en samlet masse, der stod som modsætninger til en selv, til at skulle tilpasses mange mennesker over hele kloden, der har været nødt til at finde identitet og balance mellem to nationalkulturer har det været nødvendigt at nytænke begrebet. De stadig mere flydende nationale grænser samt en større personlig frihed sætter et større fokus på individet, og hvordan dette oplever begrebet kultur i sit eget liv og på flere niveauer. Ifølge Iben Jensen gælder følgende overbevisninger for det komplekse kulturbegreb:

- *Kultur er noget, som skabes mellem mennesker*
- *Kultur er altid i forandring*
- *Kultur kan ikke afgrænses til en fast enhed, men er snarere flere fællesskaber, man deler med nogle, men ikke med alle*
- *Kulturs betydning kan aldrig forudsiges. Man må altid undersøge konkret, hvordan kultur spiller ind på en situation.*⁴³

Iben Jensen stiller forskellene på det beskrivende kulturbegreb og det komplekse kulturbegreb skematisk op og svarer således på spørgsmål som ”hvad er kultur”? Og ”hvor findes kultur?”⁴⁴:

⁴³ Jensen 2005, p.22, direkte citat ll. 5-11

⁴⁴ Redigeret uddrag; udeladt er blot et enkelt spørgsmål, ”Hvad er kultur”, som bliver behandlet i det forrige punkt. Jensen 2005, p.23

<i>Almindelige spørgsmål</i>	<i>Det beskrivende kulturbegreb</i>	<i>Det komplekse kulturbegreb</i>
<i>Hvor findes kultur?</i>	<i>I mennesket</i>	<i>Mellem mennesker</i>
<i>1. Er værdier de samme for alle i en kultur?</i>	<i>Fælles værdier for alle</i>	<i>Forskellige værdier</i>
<i>2. Hvor meget betyder kultur?</i>	<i>Kultur styrer mennesker</i>	<i>Mennesker forhandler kultur</i>
<i>3. Kan kulturs betydning forudsiges?</i>	<i>Kulturs betydning kan forudsiges</i>	<i>Kulturs betydning kan undersøges</i>
<i>4. Hvordan undersøger man kultur?</i>	<i>Spørgeskemaundersøgelser er bedst til at dokumentere vaner</i>	<i>Feltarbejde og interview er bedst til at dokumentere betydninger</i>

Kommentarer til ovenstående opstilling:

1.

Man må i anvendelsen af det komplekse kulturbegreb tage hensyn til, at andre, der fx tilhører en bestemt nationalkultur ikke nødvendigvis har de samme grundlæggende værdier. Man kan ikke erfaringsmæssigt slutte sig til, at medlemmer af den samme nationale kultur vil have samme holdninger og tage de samme beslutninger, når de bliver stillet overfor de samme valg, da familiære forhold, uddannelse og andre forhold end den etniske baggrund som regel vil spille ind.

2.

Dette punkt er væsentligt for nærværende speciale og hænger sammen med det ovenstående. Det forholder sig til, at når et menneske skal formulere sig omkring sine følelser eller holdninger, eller bliver stillet overfor valg, er det ikke udelukkende styret af noget forudbestemt, kulturelt, men en forhandling mellem fx den nationale kulturs ”regler”, den konkrete sociale situations krav og muligheder og de individuelle præferencer. Man kan overveje de helt klassiske kulturelle fænomener, som henholdsvis mange arbejdspladser og indvandrere må tage stilling til i en arbejdssituation, som tørklæde, ramadan, kost mm. Det understreger også, at kultur kontinuerligt skabes mellem mennesker. Fx kan ens nationalitetsfølelse henholdsvis styrkes og mindskes i kontakten

med andre kulturer, dvs. man kan føle sig ekstra dansk eller ekstra tyrkisk, når man konfronteres med et aspekt af en fremmed kultur, som man ikke synes, man kan identificere sig med. Eller en helt tredje type kulturel identitet kan opstå, når en dansker og en indvandrer er i kontakt med hinanden og er enige om at tilhøre en gruppe, for hvem forskellige etniske tilhørsforhold ikke skal være nogen hindring for en positiv kontakt. Et stykke empirisk forskning, der understøtter validiteten af denne tanke, og af det komplekse kulturbegreb generelt, er Daniel A. Yons interviewundersøgelse (se p.23).

3.

Dette punkt er ligeledes meget væsentligt for en analyse af en interkulturel kommunikation eller kompetence. Det gør opmærksom på, at en kulturs betydning for bestemte holdninger eller en bestemt adfærd i en konkret situation aldrig kan forudsiges, kun undersøges. Dette underminerer den lette løsning, som mange danskere tyr til, når de går ud fra, at "alle somaliere" eller "alle tyrkere" gør dette eller hint. Det udelukker ikke tendenser til fx nationale, kulturelle fællestræk, men understreger blot at man ikke får et helt billede af et menneske eller en given situation, hvis man mener at kunne forudse den andens tanker og handlinger ud fra kulturelle fordomme. Det kan skabe misforståelser og omveje i anstrengelserne for at forstå hinanden, hvis man har en fast forestilling, der først skal manes til jorden, før man kan lytte med de rigtige forudsætninger.

4.

Kulturelle vaner er én ting, dvs. hvad man helt konkret *gør* regelmæssigt inden for en kulturel gruppe, og de kan som regel registreres, operationaliseres og skemalægges. Betydningen af en kulturs indflydelse på en kommunikation kan også undersøges, men det må nødvendigvis være i form af mere kvalitative undersøgelser. Kulturens rolle i en samtale kan have større eller mindre betydning og må altid analyseres i hvert enkelt tilfælde; i sagsbehandlernes tilfælde spiller forskellige faktorer ind, som hvert individs holdning til, hvor langt man vil gå for at nå til enighed, om man som henholdsvis sagsbehandler og klient har forudindtagede meninger om den anden, samt hvor forskellige værdier og traditioner man har (opfattelse af sagsbehandler-rollen, opfattelse/forståelse af de samfundsmæssige regler, kønsroller, arbejdsmoral osv.).

Jeg vurderer det således, at det komplekse kulturbegreb bl.a. er udviklet for at tage højde for det mere **bevidste** eller **nuancerede** valg hos den enkelte, der måske nok føler sig som medlem af fx en bestemt national kultur og er klar over, hvilket bud denne giver på forskellige problemstillinger og valg, men som også altid vil være influeret af sociale påvirkninger og helt individuelle lyster og behov.

Under alle omstændigheder hænger diskussionen om kulturbegrebet og dets definition tæt sammen med fænomenet **den enkeltes kulturelle identitet**, og helt i tråd med henholdsvis det beskrivende og det komplekse kulturbegreb har forskere dannet⁴⁵:

- Forestillingen om den kulturelle identitet som konsekvensen af en slags grundlæggende, dominerende slægtskabsfølelse med alle andre medlemmer af en given kultur, f.eks. den nationale. Den pågældende tilvælger automatisk sin overordnede nationalkulturelle identitet, hvis hans ophav eksempelvis tilhører én og tilflytterlandet en anden.
- Forestillingen om en kulturel identitet, der opstår i dynamikken mellem mennesker. I én familiemæssig rolle kan man have én identitetsfølelse og i en anden sammenhæng en anden. Identiteterne kan være indbyrdes konfliktfyldte, men man lærer sig at håndtere og udtrykke dem i hvert deres forum.

For at kunne sammenholde de to overordnede bud på definitionen af kulturbegrebet med deres tilhørende identitetsteori, og vurdere hvad denne opgaves standpunkt skal være, vil jeg fokusere på deres yderste konsekvens, sætte dem på spidsen og konkludere først mht. det beskrivende kulturbegreb, at **al adfærd kan forudsiges** i kommunikationen. Kulturen med dens traditioner og værdisæt findes iboende i dets medlemmer, og man vil kunne foretage induktive forudsigelser omkring deres typiske adfærd. Ifølge det komplekse kulturbegreb, derimod, **kan intet forudsiges**. Al kommunikation og adfærd vil afhænge fuldstændigt af den pågældende situation og af en indre forhandling hos kommunikationens parter mellem disses forskellige, personlige kulturelle identiteter.

Hvis en sagsbehandler eksempelvis skal have sit første møde med en ny klient, en ung tyrkisk kvinde, kan vedkommende, hvis han (bevidst eller ubevidst), tager udgangspunkt i det beskrivende kulturbegreb, allerede før mødet se et ”omrids” af kvinden for sig baseret på hans tidligere erfaringer med tyrkiske kvindelige klienter. Han kan tænke, at de måske har vægtet hustru- og moderrollen højt, været tilbageholdende overfor at skulle være en del af arbejdsmarkedet, haft vedholdende traditionelle værdier og normer el.lign. Han vil gå ud fra, at hun tillægger aspekter af det daglige liv som religion, påklædning, fænomener som ære og omdømme osv. samme betydning som andre af samme nationalitet eller med den samme kulturelle baggrund. I mødet kan han risikere at fortolke hendes ønsker eller handlinger på et forkert grundlag og kategorisere dem ud fra hans egen

⁴⁵ Jensen 2005, p.61

færdiglavede skabelon, og han vil måske ubevidst søge efter ligheder mellem de af samme etniske herkomst. På den anden side kan det være positivt at have så meget erfaring som muligt med at samarbejde med mennesker med en anden etnisk baggrund, så eksemplerne bliver flere og flere på håndteringen af diverse kultursammenstød, særlige ønsker fra klientens side, manglende motivation, manglende forståelse for samfundsstrukturen eller i andre tilfælde positivt: Stor motivation eller særlige ressourcer.

Ved samme eksempel, nu med udgangspunkt i det komplekse kulturbegreb, kan disse erfaringer og formodninger om en bestemt kultur absolut kun bruges som ”baggrundsinformation” og ikke til at fastslå noget på forhånd. Det lader sig ikke gøre at forudsige kommunikationens karakter eller udfald, og det er først bagefter man vil kunne undersøge, om den kulturelle baggrund har påvirket parterne i den givne situation. Man må gå ud fra, at alle parametre som køn, alder, omgangskreds, livserfaringer, nationalitet, traditioner og religion spiller ind sammen med det forhold at klienten er afhængig af en bestemt respons fra sagsbehandleren og eventuelt ser sig selv i en bestemt rolle overfor den type autoritet i modsætning til fx familie, jf. tesen om de indbyrdes modstridende identiteter (p.23). Det, der nu bliver oplagt at tage stilling til, er, hvad forskellen er på at have henholdsvis dette ”omrids” af kvinden på forhånd og blot noget baggrundsinformation, som man evt. anvender til en efterfølgende fortolkning af kommunikationen. I begge tilfælde er der en mængde forhåndsinformationer, der bidrager til ens opfattelse af den anden. Konklusionen må være, at denne forhåndsinformation, hvis indflydelse i et eller andet omfang synes uundgåelig, kan få lov at dominere i **større eller mindre grad** alt afhængigt af sagsbehandlerens selvrefleksion og tilbøjelighed til se hver klient med nye øjne.

Forskellige kulturforskere har bidraget til det teoretiske grundlag for projekt *Outsiders-Insiders* (nævnt kap.x), og i tråd med Iben Jensens fastholdelse af det komplekse kulturbegreb (se kap. for yderligere uddybning) understøtter såvel Karen Fogh, lektor i antropologi, som sprogforsker Karen Risager det farlige i at definere og fastholde kulturbegrebet som noget statisk, noget allerede fastlagt. Karen Fogh siger:

”Kultur er ikke noget allerede givet, men noget der bliver konstrueret og vedligeholdt – eller udfordret og fornægtet. Kultur er fælles betydning, men stedet for denne fælleshed er ikke bare et samfund eller en nation... Forskningen i kulturel

*kompleksitet har ledt til en mere dynamisk kulturforståelse indenfor antropologien, hvor mennesker ses som aktive kulturskabere”.*⁴⁶

Karen Fogh anerkender således kulturbegrebet, men som noget der i kommunikation med andre i en given situation/et givet forløb kan både skabes, plejes og forgå, bl.a. ud fra bevidste ønsker om dette; det er ikke et konstant fænomen, der altid vil eksistere hos fx en bestemt nationalitet. Karen Risager behandler samme emne, men blot inden for sit eget felt, det sproglige. Hun siger:

*”Pas på med at fastholde et kulturbegreb, der beskriver kulturer som afgrænsede enheder.”*⁴⁷

Om kompetencerne hos den offentlige aktør siger man for eksempel på projektet Outsiders-Insiders, at arbejdet med unge med en anden etnisk baggrund end dansk kræver, at underviseren:

*- Er i besiddelse af interkulturel kompetence, hvilket betyder, at man besidder viden nok til at kunne se og acceptere forskelle mellem og ligheder med sin egen kultur og de unges kultur.*⁴⁸

- At man kan skelne mellem det, der er almenmenneskeligt, og det, der er kulturelt betinget, og at man er i stand til at se tingene gennem en anden kulturs briller.

Med udgangspunkt i ovenstående teorier og betragtninger lyder nærværende opgaves kulturbegrebsdefinition således:

Kultur dækker over de livsværdier og den adfærd, man i sin opvækst bliver præget af fra sine nærmeste i form af religiøs overbevisning, moralkodeks og traditioner, som nogle tilslutter sig mere end andre livet igennem, men som altid er nærværende i personlige forhandlinger med de helt individuelle livserfaringer/karakteristika og dertil hørende interesser, venskaber, familieband, personlighedstræk o.lign.

⁴⁶ www.outsiders-insiders/socialfonden.net (pr.6/3 2007)

⁴⁷ www.outsiders-insiders/socialfonden.net (pr.6/3 2007)

⁴⁸ *ibid.*

Enkeltindividet danner på denne måde sin egen kultur som en funktion af slægt/historie samt de fuldstændigt unikke erfaringer og impulser udefra. I de efterfølgende afsnit vil jeg opridse, hvad en hensigtsmæssig interkulturel kommunikation synes at være, ifølge fremtrædende kulturforskere som William B. Gudykunst og de nationale kulturteoretikere: Iben Jensen, Hans Gullestrup og Martine Gertsen og derefter undersøge, hvad repræsentanter for det offentlige Danmark står overfor mht. sagsbehandlingens generelle, faglige udfordringer i hvad der helst for klienten skal være ”den konstruktive og motiverende samtale”.

5. Interkulturel kommunikation og kompetence

Selvom det er blevet slået fast, at en bestemt kultur altid vil være dynamisk og under stadig forandring, er der alligevel bred enighed om, at der ligeledes altid vil eksistere grupper af mennesker, der i sammenligning med andre grupper af mennesker tænker, tror og handler ensartet til en vis grad. Interkulturel kommunikation er kommunikation på tværs af disse (vanskeligt definerbare) kulturelle grænser, og interkulturel kompetence må være, helt forenklet, ens forståelse for at kunne fungere i denne ”interkulturalitet” i konstruktivt samspil med den anden part.

x.x Gudykunst om interkulturel kommunikation og kompetence

Som en indledning til et afsnit om interkulturel kommunikation og kompetence er det meningsfuldt at introducere kultur- og kommunikationsforsker William B. Gudykunst, da han er en af de mest fremtrædende forskere inden for sit felt og har forsøgt at samle den mest opdaterede forskning indenfor emnet interkulturel kommunikation. Interkulturelt samvær finder sted i stort set alle sociale situationer og har mange forskellige formål, og Gudykunst opdeler intergruppe- og interkulturelle teorier i 7 kategorier (som dog ikke nødvendigvis udelukker hinanden), hvoraf netop én er særligt relevant for nærværende opgaves undersøgelser. Disse opdelinger i forskellige teoretiske indgangsvinkler til emnet er et relevant udgangspunkt for at indsnævre, hvilken type interkulturel kommunikation, man analyserer, når man undersøger sagsbehandlararbejdet – i sammenligning med alle andre interkulturelle møder (fx kulturel tilpasning ved en udstationering eller håndtering af internationale forretningsmøder). Den af hans syv forskellige teorikategorier, der forekommer mest relevant og anvendelig i analysen af sagsbehandlararbejdet, er den, han kalder intergruppe/interkulturelle teorier med fokus på et effektivt resultat.⁴⁹ Til sammenligning med andre situationer, der indeholder interkulturel kommunikation, i hvilke udfordringen består i personligt at tilpasse sig en fremmed kultur over en begrænset periode, fx ved et arbejdsophold i en anden kultur, eller at håndtere identitetskriser pga. permanent ophold i et andet land, ligger udfordringen i rådgivningssituationen netop i at nå til enighed og til et bestemt resultat, der kan bringe klienten videre i hans/hendes forløb.

⁴⁹ Gudykunst 2005 p.65 Se bilag x for præsentation af de øvrige 6 teorikategorier

Gudykunst præsenterer forskellige kommunikationsteorier, der ud fra hans vurdering passer ind under denne kategori, og især to er applikable på den type kommunikationssituation, sagsbehandlerarbejdet indeholder: (1) *Cultural convergence theory*, og (2) *anxiety/uncertainty management theory*⁵⁰. I det følgende vil de to teorier kort blive opsummeret ud fra Gudykunst's præsentationer for senere i bearbejdet form at udgøre et bidrag til den fagspecifikke interkulturelle kompetence-teori..

(1) ***Cultural convergence theory*** baserer sig på Kincaids (1979) kommunikationsmodel, der definerer kommunikation som:

*” A process in which two or more individuals or groups share information in order to reach a mutual understanding of each other and the world in which they live(...) By means of several iterations of information-exchange, two or more individuals may converge towards a more mutual understanding of each other’s meaning ”.*⁵¹

Definitionen beskriver to (eller flere) individer, der ved hjælp af at udveksle en vis mængde information opnår en vis gensidig forståelse for hinanden og evt. hinandens forskellige verdensbilleder. Det er hensigten, at modellen skal anvendes på individ-til-individ-kommunikation, og Kincaid nævner, at man i en sådan kan nærme sig den gensidige forståelse men aldrig opnå den fuldstændigt. Hans hovedpointe udtrykkes via:

- **Teorem⁵² 1**, der påstår, at medlemmerne af et relativt lukket socialt system, i hvilket kommunikationen er ubegrænset og fri, vil bevæge sig mod kulturel uniformitet og...
- **Teorem 2**, der påstår, at det samme sociale system vil udvikle sig mod diversitet, hvis kommunikationen er begrænset⁵³.

Man kan omsætte Kincaids terminologi til en anvendelig tese mht. sagsbehandlerarbejdet, der, i modsætning til mange andre teorier om den interkulturelle kommunikation, tager udgangspunkt i en kvantitativ tilgang: Man kan påstå, at man, for at opnå den ønskværdige gensidige forståelse og dermed eventuelt nå til enighed, må stræbe efter at udveksle så mange informationer som muligt med hinanden. Ubegrænset kommunikation og fri udveksling af observationer og holdninger vil som oftest udløse

⁵⁰ Gudykunst 2005, p.69

⁵¹ Gudykunst 2005, p.84, ll.4-6 (2.spalte)

⁵² Læresætning

⁵³ Gudykunst (præsenterer Kincaids teori) 2002, p.184

kulturel uniformitet, hvor begrænset kommunikation vil fastholde forskelligheden. Dermed ikke sagt, at man skal efterstræbe at blive kulturelt *ens*, men snarere i den relativt tidsbegrænsede proces at nå til *enighed*, hvilket må siges at være en beslægtet tilstand. Ubegrænset kommunikation må i øvrigt kræve **ubegrænset tid** til den enkelte klient, hvilket man må formode er en utopi i de flestes tilfælde; ikke desto mindre må man formode, at det er vigtigt at have pejlemærker for, hvad man, trods begrænsede midler, må arbejde hen imod.

(2) *Anxiety/Uncertainty Management*

Gudykunst har i mange år beskæftiget sig med emnerne effektiv kommunikation og interkulturel kommunikation og kædet dem sammen med *Anxiety/Uncertainty Reduction*, senere *Anxiety/Uncertainty Management (AUM)*, idet han hele tiden har opdateret og udvidet teorien⁵⁴.

Angående det enkelte individ, kultur og kommunikationsprocessen, har den metateoretiske ramme om forskningen hverken været fuldstændig subjektivistisk eller objektivistisk, dvs. at man går ud fra, at hvert individ *kan* tage subjektive, bevidste, selvstændige beslutninger i en interkulturel kommunikationssituation, men samtidig også kan være påvirket af den kulturelle baggrund, især når man handler ubevidst.

Et af emnerne, Gudykunst beskæftiger sig med indenfor denne teori er det at finde det rette leje for niveauet af ængstelse/usikkerhed, *anxiety/uncertainty*, i det, der skal være den gode (= effektive) kommunikation. Han nævner, at effektiv kommunikation fordrer en vis mængde usikkerhed, hvilket i sagsbehandlingens tilfælde bør kunne oversættes til årvågenhed eller opmærksomhed på den andens reaktioner, hvis man skal undgå at forholde sig for skødesløst til kommunikations-situationen eller at være for skråsikker i sin forventning om den andens tanker og handlinger. På den anden side opnår man heller ikke effektiv kommunikation, hvis ængsteligheden/usikkerheden er for stor, da den så fylder for meget i bevidstheden til, at man kan rette sin opmærksomhed udad og fx koncentrere sig om at forudsige den andens reaktioner. Disse betragtninger har ført til, at det, der blev kaldt for *anxiety/uncertainty reduction* efterfølgende hos Gudykunst kaldes for *anxiety/uncertainty management* for at understrege, at det ikke altid er ønskværdigt at **dæmpe** usikkerheden overfor eksempelvis den fremmede så vidt muligt.

⁵⁴ Gudykunst 2002, p.185

Det, der er linket mellem ængstelse/usikkerhed og den effektive kommunikation er det, han kalder *mindfulness*, hvilket man må oversætte som det at være bevidst. Denne bevidsthed sætter Ellen Langer (1997) nogle nøgleord på (idet hun bruger Gudykunst's teori som udgangspunkt), som synes meget relevante for denne opgaves fokusområde. Hun mener, at *mindfulness* er ensbetydende med:

- Åbenhed overfor det nye
- Opmærksomhed på forskelle
- Følsomhed overfor forskellige kontekster
- Bevidsthed om mange forskellige perspektiver
- Orientering i nuet⁵⁵

Beskrivelserne af disse egenskaber dækker en tilstand af generel **årvågenhed** overfor, hvad der sker uden for en selv, rundt om en selv, samt en ikke-ego/etnocentrisk **accept** af, at der findes forskellige tilgange til fx problemløsning og forskellige verdensanskuelser i det hele taget.

I forlængelse af dette bør det nævnes, at man i overvejelserne om ”den gode samtale” hos sagsbehandleren i teorien burde tage de konkrete klienters tilgang til samtalen i betragtning også, da en succesfuld kommunikation som regel kræver den ovennævnte åbenhed og bevidsthed fra begge parter. Det er dog ikke den pågældende afdelings politik eksempelvis at tillade optagelser af samtaler el.lign., og selvom sådanne optagelser eller klientinterviews ville være et interessant tillæg til opgaven, og give et mere nuanceret billede af de daglige begivenheder på afdelingen, idet man ville få ”den anden kommunikationspartner” med ind i billedet, er det dog stadig muligt og meningsfuldt at vurdere personalets arbejdsstrategier og kompetencer for sig, ud fra teorier og interviews.

Gudykunst hævder videre, at der er ”grundlæggende” og ”overfladiske”⁵⁶ årsager til den gode, effektive kommunikation. Udgangspunktet for effektiv kommunikation, dvs. de grundlæggende forudsætninger herfor, er den førnævnte håndtering af ængstelse/usikkerhed - og implicit heri er begrebet **bevidsthed**. Herigennem formidles alle andre gode, alment menneskelige kvaliteter, man måtte besidde, som evnen

⁵⁵ Gudykunst, *Theories of intercultural Communication I*, p.70

⁵⁶ *ibid.*, p.70

til empati, respekt for andre, lysten til at lære det fremmede at kende osv. Følgende er et forsøg på at overskueliggøre denne proces indeholdende elementer, der påvirker hinanden:

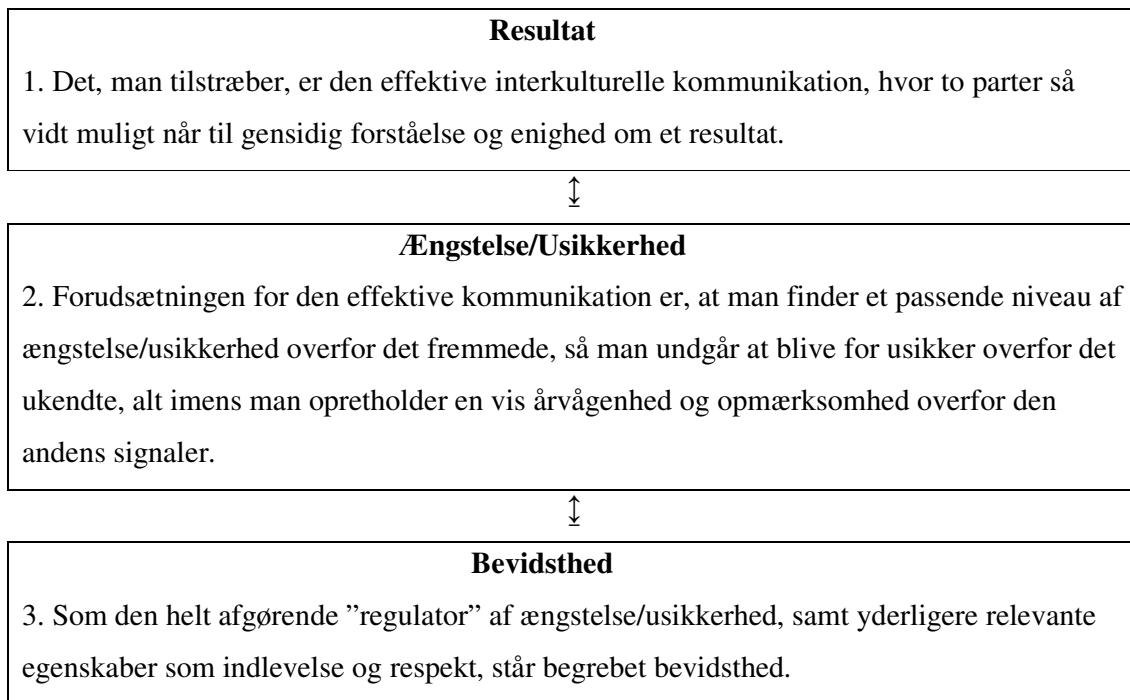


Fig. X. Effektiv interkulturel kommunikation

Endeligt understreger Gudykunst, hvordan de i en given situation anvendte begreber har betydning for, hvordan man vælger at kommunikere. Hvis man eksempelvis – bevidst vel at mærke – stræber efter at *opretholde en god tone* med den anden, kommunikerer man på én måde, hvis man vil *undgå misforståelser* kommunikerer man på en anden måde. Og hvis det er altafgørende at *finde frem til en løsning*, som det ofte er hos sagsbehandleren, kommunikerer man på en tredje måde. Der kan naturligvis være flere af disse parametre i spil.

5.1 Interkulturel kompetence som tre indbyrdes afhængige dimensioner

Hvor Gudykunst har meget fokus på selve kommunikationssituationen i forhold til hvad formålet er med den, og hvad der sker i dynamikken mellem dens to parter, beskriver Martine Gertsen, lektor på Institut for Interkulturel Kommunikation og Ledelse ved CBS, det enkelte menneskes personlige karaktertræk og egenskaber i relation til det interkulturelle møde. Disse to forhold må siges at være indbyrdes afhængige og influerende

på hinanden og derfor begge relevante at inkludere i den fagspecifikke teori.

Hun definerer, det hun kalder interkulturel kompetence som *det at kunne fungere i andre kulturer*⁵⁷, fx i forbindelse med udstationering i en fremmed kultur, dvs. en situation, der kræver, at man bosætter sig i en anden kultur og på daglig basis skal vænne sig til den anderledes rytme og fungere sammen med medlemmer af denne kultur. Når man er ”tvunget” til at leve i en fremmed kultur, vil man nødvendigvis opleve nogle andre og stærkere følelser, som fx kulturchoke eller savn af det velkendte, end hvis kulturmødet drejer sig om kortvarige forhandlingssituationer; men teorien er alligevel relevant i denne sammenhæng, da kompetencerne i forbindelse med at kunne fungere sammen med en anden kultur i et længere tidsrum (ved udstationering) og et kortere tidsrum (ved en forhandlingssituation) må være grundlæggende de samme mht. begreberne empati, håndtering af det ukendte og det at nå til enighed i et vist omfang.

Man må være bevidst om, at Gertsens bidrag daterer sig tilbage fra 1990 og i øvrigt tager udgangspunkt i det beskrivende kulturbegreb, der går ud fra, at alle med en bestemt kulturel baggrund, vil reagere nogenlunde ensartet i bestemte situationer. Hendes tre dimensioner, som hun anvender til at beskrive den interkulturelle kompetence, bliver præsenteret i det følgende, idet de udgør en god overskuelig ramme om hele diskussionen om den interkulturelle kompetence og ydermere stadig anvendes hos andre teoretikere - men de vil også blive kommenteret i relation til denne opgaves egen definition af kulturbegrebet.

5.1.1 Den affektive dimension⁵⁸

Gertsen definerer, som nævnt, interkulturel kompetence som det at kunne fungere i andre kulturer, og nøgleordene i forbindelse med den affektive dimension er forståelse og accept af andre kulturer, dvs. det der har at gøre med en persons **holdninger** (inkl. medfødte personlighedstræk) at gøre. Her forstås det at have en holdning til noget at have en generel, og forholdsvis konstant, positiv eller negativ følelse overfor en person eller et forhold.

Der er forsket meget i at identificere en række holdninger/personlighedstræk,

⁵⁷ Gertsen 1990, p.32

⁵⁸ *ibid.* pp.41-50

der kunne karakterisere en interkulturelt kompetent person (jf. Gullestrup p.42), og mange af de egenskaber, man indtil videre har fremhævet, er nogle, som de fleste ville karakterisere som værende positive og brugbare i de fleste sociale situationer, som fx interpersonel sensitivitet og empati. Personlighed og holdninger kommer imidlertid ikke altid til udtryk i et menneskes **adfærd**. En person kan godt føle stor empati og forståelse for en anden person fra en fremmed kultur uden at kunne synliggøre det, måske på grund af manglende viden, usikkerhed eller lignende, eller fordi adfærden bliver tolket forkert af den anden part. Det er i hvert fald sikkert, at de personlige holdninger ikke alene vil være bestemmende for den endelige adfærd.

Et menneskes holdninger tilegnes hovedsageligt i løbet af dets generelle socialiseringsproces, og fordi de for det meste er tillærte, kan de også ændres. Ud fra en forskningsmæssig synsvinkel kunne man overveje, om det overhovedet var relevant at undersøge bestemte kommunikationsprocesser og eksempelvis særlige fremgangsmåder i sagsbehandlerarbejdet, hvis ikke man vidste, at holdningerne kunne ændres? Hvis den pågældende sagsbehandler eller klient for den sags skyld, er uimodtagelig overfor at reflektere over deres erfaringer eller i det hele taget være fleksible i forhold til det at skulle nå til enighed med forskellige typer mennesker, er det uinteressant at beskæftige sig med, hvordan den interkulturelle kommunikation kan forbedres.

5.1.2 Den kognitive dimension⁵⁹

Forståelsen af holdninger og ideer hos mennesker fra en anden kultur, måden hvorpå man tænker på andre kulturer samt den konkrete viden, man besidder om den fremmede kultur, er alle elementer af den kognitive dimension af den interkulturelle kompetence. Gertsen mener, at konkret viden om det fremmede vil altid være en dør til gensidig forståelse på mange niveauer: Det forudsætter viden om den anden kultur at kunne fortolke den andens adfærd korrekt, og viden om den anden kultur vil i de fleste tilfælde medføre større forståelse for den anderledes tænkemåde. Hvis forståelsen øges, vil det ofte føre til en holdningsændring og en øget sandsynlighed for en hensigtsmæssig adfærd, hensigtsmæssig adfærd vil ofte føre til en god kontakt med den anden, viden øges, og på den måde bliver ”cirklen” (i bedste fald) positiv:

⁵⁹ Gertsen 1990, pp.50-52

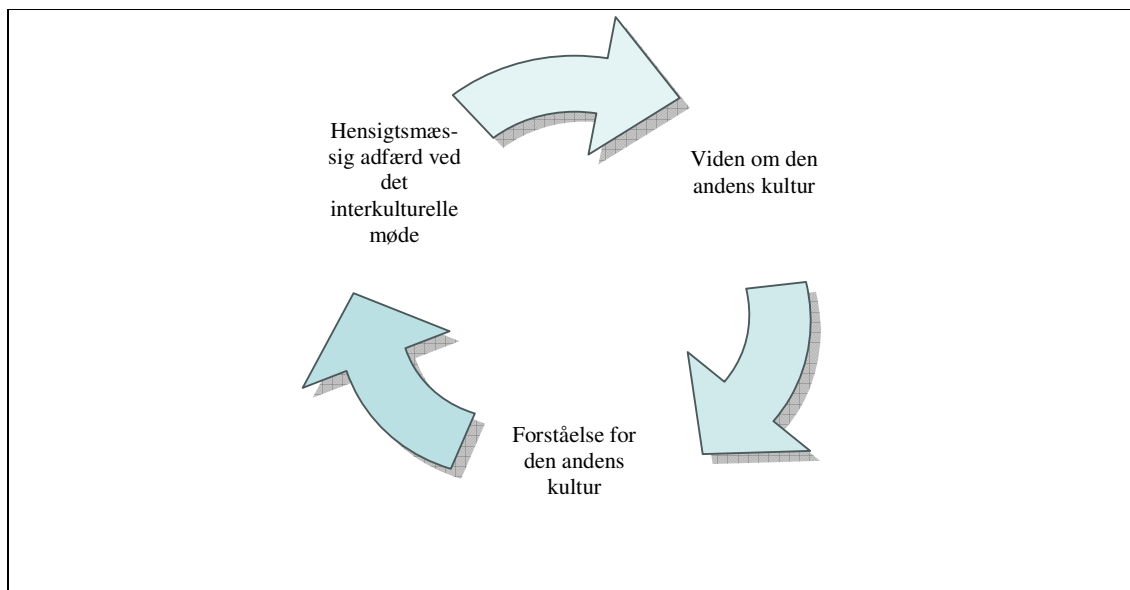


Fig. X. "Den positive kommunikationscyklus".

For at tage hensyn til denne opgaves standpunkt hvad angår kulturbegrebet, skal der sættes spørgsmålstegn ved, hvad denne "viden om den andens kultur" vil sige, ud fra det mere komplekse kulturbegreb. Som omtalt i afsnit x. vil det ikke nødvendigvis give fx en sagsbehandler et helt billede af, hvem hans nye tyrkiske klient er, selvom han ved meget om tyrkiske traditioner og levemønstre. Den pågældende klient kan have boet i landet i mange år og have tilegnet sig helt andre værdier, eller han kan med lethed afvige fra, hvad man ellers ville betegne som "typisk tyrkisk" osv. Alligevel vil det for sagsbehandleren ofte være nyttigt at have en vis erfaring og viden om, hvilke traditioner og værdier, vedkommende **kan** have med sig som en del af sin udvikling.

5.1.3 Den kommunikative dimension⁶⁰

Den affektive dimension og den kognitive dimension er væsentlige hver for sig, men den kommunikative dimension er naturligvis helt nødvendig, hvis begge skal komme til udtryk. Hvis ikke de positive holdninger og den kognitive viden udtrykkes via en kommunikativ adfærd overfor medlemmerne af den anden kultur, må de siges at være værdiløse.

Nogle kommunikative færdigheder er særligt vigtige i den interkulturelle

⁶⁰ Gertsen 1990, pp..52-64

kommunikation som fx at kunne udvise indlevelsesevne eller at kunne lytte til den andens udsagn uden at være nødt til straks at vurdere eller dømme. I den forbindelse kan man slutte, at tidsfaktoren igen er vigtig, da en placering af den andens udsagn (og eventuel accept af samme) i ens eget verdensbillede sandsynligvis kan tage nogle møder hos sagsbehandleren og ganske simpelt: Kendskab til den enkeltes situation, ønsker – og dennes måde at formulere sig på. Man skal også kunne rumme, at et udsagn kan have flere betydninger, dvs. have tålmodighed til at opklare den andens budskab samt dét at nogle situationer aldrig bliver helt opklaret. En god brug af, og en vis erfaring med, brug af tolkning i sagsbehandlerarbejdet må ligeledes siges at være et væsentlig element indenfor det kommunikative aspekt, for at opnå en så tydelig kommunikation som muligt.

Der er altså en klar sammenhæng mellem de tre dimensioner, men den kommunikative dimension kan alligevel karakteriseres som den vigtigste, da det er via denne dimension, at de andre bliver synlige.

5.2 Det Nationale Kompetence Regnskab

For at forbinde kulturteoretikers lidt abstrakte bud på de interkulturelle kompetencer, med hvad man mere konkret ønsker sig af den arbejdende befolkning fra offentlig side mht. disse emner, er det relevant at se på et stort anlagt OECD-projekt, som det offentlige Danmark har deltaget i⁶¹ ud fra ønsket om som nation at få defineret nogle generelle "... kompetencer, som antages at have en bred gyldighed og som er af stor vigtighed for at kunne navigere i såvel det civile som i det professionelle liv."⁶² Roland Svarrer Østerlund fra Uddannelsesstyrelsen påpeger i denne sammenhæng, at et vidensamfund kræver både de faglige og de såkaldte nøglekompetencer (som fx den sociale kompetence, læringskompetencen mm.) hos alle medlemmer af arbejdsstyrken.

Eftersom nøglekompetencerne skal dække over nogle generelle værdier, som rækker ud over eksempelvis en specifik faglig kontekst, betragter jeg tiltaget som et godt billede på, hvad man ønsker fra politisk hold mht. de "blødere" kompetencer hos de offentlige aktører. Det er sagsbehandlerens opgave at videreformidle de offentlige love og regler, og således udstikker nøglekompetence-definitionerne guidelines for, hvordan de bør håndtere eksempelvis de interkulturelle udfordringer. Derfor synes definitionerne at

⁶¹ ...sammen med 11 andre lande. Projektets navn: *Definition and Selection of Competencies (DeSeCo)*.

⁶² www.pub.uvm.dk/2002/nkl/dokumentationsrapport/forord

udgøre, i samspil med fagspecifik teori, en passende baggrund for analysen af sagsbehandlerne arbejde, dvs.: **Hvordan** tænker og arbejder de, sammenholdt med hvad man fra offentlig side mener, de **bør** gøre? Noget helt andet er, om de bliver tilbudt en passende uddannelse eller efteruddannelse, som kan hjælpe dem på vej mod at leve op til værdierne, og om der er tilstrækkelig tid og ressourcer i det daglige arbejde til at implementere kompetenceregnskabet værdier - men løsningen af de problematikker rækker naturligvis ud over denne opgaves ærinde.

5.3 Hans Gullestrups ”karakteristika hos den interkulturelt kompetente”

Såvel ens egen opfattelse af ens kulturelle identitet som andres oplevelser af, hvilken kulturel gruppe, man tilhører, er ifølge Hans Gullestrup afhængig af kontekst og tidspunkt. Han er en af de forskere, der er blevet bedt om at definere de førnævnte nøglekompetencer indenfor sit fag, hvilket så er blevet til en række karakteristika, der indikerer interkulturelle kompetencer.

Gullestrup opererer med et fænomen, han kalder et **kulturhierarki** af kulturelle identiteter⁶³, som hver for sig kan være ligeværdige for den enkelte, men som bliver mere eller mindre vigtige eller fremtrædende i visse kontekster. Dette kulturhierarki kan komme til udtryk som eksemplificeret i det følgende:

Hvis man tager udgangspunkt i denne opgaves emner, kan man overveje det hypotetiske scenarium, at en sagsbehandler evt. centrerer sit selvbillede omkring dét, at hun er en del af gruppen af sagsbehandlere med ekspertise indenfor f/i-området og dansker, med alt hvad det giver hende af positive konnotationer som fx sans for demokrati og ligestilling for alle. Derimod bliver hun eventuelt betragtet af klienten udelukkende som repræsentant for det offentlige Danmark, eller måske bare ”det rige Vesten”, en autoritet som det handler om at få så mange penge ud af som muligt for mindst muligt arbejde – for at sætte det på spidsen. På samme måde kan det for sagsbehandleren blive det mest væsentlige i hendes overvejelser om klienten og hans situation, at han er somalier eller iraner, eller måske generelt som værende ”fra Mellemøsten”, mens han selv faktisk føler sig mest dansk.

⁶³ Gullestrup, Det Nationale Kompetenceregnskab, 2002

Kulturelle fællesskaber dannes som bekendt ikke kun dér, hvor der er etnisk ensartethed, men også indenfor kulturelle kategorier som uddannelse, beskæftigelse, religiøst tilhørsforhold, organisatoriske tilhørsforhold osv. Alle disse bud på kulturelle niveauer, og de dertil hørende interkulturelle grænseflader, fordrer en dynamisk forståelse for begrebet ”interkultur” og en accept af, at en evt. interkulturel kompetence kun kan måles med hensyntagen til en bred vifte af faktorer. Som en introduktion til den efterfølgende redegørelse for Gullestrups **karakteristika ved den interkulturelle kompetence** er her hans bud på nogle generelle overskrifter for de førnævnte faktorer :

- *Åbenhed*
- *Beredskabsevne*
- *Tilstedeværelsen af en vis indsigt om sig selv.*⁶⁴

Ligesom Gudykunst fremhæver *mindfulness* eller bevidsthed som en væsentlig forudsætning for at kunne få noget positivt ud af den interkulturelle kommunikation, siger Gullestrup altså her, at graden af åbenhed, beredskabsevne og indsigt om sig selv kan være overordnet målestok for de interkulturelle kompetencer - begreber man kunne kalde beslægtede med begrebet bevidsthed. Hvis man befinder sig i en tilstand præget af åbenhed og beredskabsevne, vil man uvægerligt være mentalt tilstedeværende eller bevidst i nuet. Besidder man ikke en vis selvindsigt, er det sandsynligvis heller ikke muligt at være opmærksom på, hvornår man er henholdsvis **bevidst** eller **ubevidst** tilstede i en given situation.

De pågældende overskrifter uddybes her med følgende ekstraktion af karakteristika ved den interkulturelt kompetente person fra Gullestrups redegørelse for ”Nøglekompetence nr. 8”⁶⁵.

1. **Indsigt i og evne til at kunne forstå den kulturelle kompleksitet.**
2. **Indsigt i samt nuanceret forståelse af egne kulturers placering og rolle i denne kompleksitet.**

⁶⁴ Gullestrup, Det Nationale Kompetenceregnskab, 2002

⁶⁵ *ibid.*

3. Indsigt i og i et vist omfang forståelse for og accept af mennesker tilhørende andre kulturer og disses egenopfattelse, uden at acceptere ”hvad som helst”.

4. At kunne kommunikere og gøre sig forståelig i samvær med mennesker tilhørende andre kulturer end ens egne.

Forudsætningerne for at oparbejde den nødvendige indsigt og de passende holdninger mht. at udvikle interkulturelle kompetencer er således, at der er en lystbetonet søgen hen imod den kulturrelativistiske tankegang og accept af de, der lever anderledes end en selv.

5.4 Indikatorer for graden af interkulturel kompetence

Gullestrup nævner, at det, for at tegne et billede af en befolkningsgruppes eventuelle interkulturelle kompetence, er meningsfuldt at lave en kulturanalyse af de relevante karakteristika ved dennes kultur (med forbehold for dennes kompleksitet) som forstadium til den senere undersøgelse⁶⁶. En sådan analyse af de ”implicerede” ville overskride denne opgaves omfang, men hvad, man kan gøre, er at opridse, hvilke **indikatorer** for graden af interkulturel kompetence, Gullestrup mener, man kan finde hos en given befolkningsgruppe med udgangspunkt i forskellige dimensioner af den pågældende kultur.

Når man præsenterer en teori, eller sammenligner teorier, må man være bevidst om, hvilket formål teoretikeren selv har haft med sin forskning, dvs.: Hvilke konkrete situationer eller forhold er teorierne rettet mod? De pågældende indikatorer for interkulturel kompetence må således i dette tilfælde undersøges hos en mindre gruppe, og ikke en større befolkningsgruppe som en hel nationalitet, som teorien egentlig er møntet på. Videnskabeligt set burde dette ikke være problematisk, da man leder efter generelle menneskelige egenskaber og karaktertræk, der ganske vist kan være nationalt betingede, men som tilhører en lille gruppe mennesker, der hver for sig er interessante i denne sammenhæng – ikke som repræsentanter for deres nationalitet.

Ifølge Gullestrup kan man anvende bestemte rammer om undersøgelserne af

⁶⁶ Gullestrup, Det Nationale Kompetenceregnskab, 2002

den interkulturelle kompetence og koncentrere sig om at undersøge menneskers karakteristika hvad angår disse to forskellige dimensioner: Den ”manifeste kultur” og ”kerne-kulturen”.

■ **De manifeste kulturlag (eller de symboliserende kulturlag),⁶⁷**

... dækker over de mest umiddelbart iøjnefaldende elementer af en kultur, som opførsel, klædedragt, sprog, musik og også lovgivning osv. Disse opdeles igen i 3 forskellige **proceslag** ud fra en vurdering af, hvor synlige og sanselige de er i det daglige liv. Selvom det er let at lade de konkrete symboler eller den umiddelbare opførsel indenfor en kultur danne grundlag for en vurdering af de tilgrundliggende værdier og kulturelle ”regler” for opførsel, kan der dog tit være store forskelle på to menneskers (fra forskellige kulturer) værdisæt, selvom deres opførsel og udseende virker ens.

1. *Det umiddelbart sansemulige proceslag* betegner således elementer af en bestemt kultur som sprog, opførsel, klædedragt, historie og myter mm., og indikatorerne for graden af interkulturel kompetence indenfor denne dimension kan være adfærd mht.:

- Kendskab til/lyst til at lære andre sprog end modersmålet
- Kendskab til den andens traditioner ang. mad, klædedragt, musik osv.
- Kendskab til/accept af religiøs praksis

2. *Det vanskeligt sanselige strukturlag* betegner dét, at menneskelig adfærd inden for en kultur, om end i varierende grad, følger et ”skelet”, der er dannet af visse formelle eller uformelle regler, der, hvis man ikke overholder dem, kan medføre modstand fra medlemmer af samme kultur. Resultatet er, ifølge Gullestrup, at medlemmer af en kultur internt opfører sig på en bestemt måde overfor hinanden, og i ensartede situationer reagerer ensartet med visse, kulturelt begrænsede, udsving. Indikatorerne for graden af interkulturel kompetence kan indenfor denne dimension være:

- Graden af kendskab til andre kulturers samfundsstrukturer
- Måden hvorpå man beskæftiger sig med og omtaler (positivt eller negativt) disse anderledes strukturer som fx organisation af familielivet, erhvervslivet mm.

⁶⁷ Gullestrup, Det Nationale Kompetenceregnskab, 2002

3. *Det formaliserede lov- og regellag* betegner de love og vedtægter, som er gældende i et samfund, og som må ses som en konkretisering af den pågældende kulturs moralkodeks. Gullestrup nævner, som indikator for en kulturs interkulturelle kompetence indenfor denne dimension, samfundets behandling af lov- og normbrud o. lign., en undersøgelse, der ligger udenfor fokuset på den enkelte medarbejders personlige interkulturelle kompetencer; han nævner imidlertid også nogle, for den enkelte sagsbehandlers vedkommende, meget relevante parametre:

- Kendskab til relevante regler og sociale normer i den fremmede kultur
- Graden af accept af andres ukendskab til egne love og sociale normer.

■ **Kerne-kulturen (eller de symboliserede kulturlag)**⁶⁸

... dækker over de ikke umiddelbart sanselige dele af en kultur, hvilket blandt andet vil sige de grundlæggende værdier jf. x, den grundlæggende verdensopfattelse/religion og ydermere det, der ”ligger mellem linierne” i det sagte eller det gjorte, hvis betydning man kun kan tyde, hvis man har en vis erfaring med og forståelse for den pågældende kultur. Det er selvsagt sværere at udpege indikatorer for den interkulturelle kompetence indenfor denne dimension; ikke desto mindre mener Gullestrup, at det er på dette niveau grundlaget for de interkulturelle kompetencer er at finde.

4. *Det ikke-sanselige tilstedeværende* betegner det, man navigerer relativt ubesværet og trygt i, hvis man bevæger sig indenfor ens egen kulturelle referenceramme⁶⁹. Det er det, der sker, uden at nogen kan definere præcis hvorfor og uden en tydelig forudgående, udløsende begivenhed. For aktøren i den interkulturelle kommunikation er det et aspekt af tilpasningen til det nye, der kræver en høj grad af bevidsthed (el. *mindfulness* jf. x). Et eksempel på det ikke-sanselige tilstedeværende kan være betydningen af kropssprog, interne kommunikations-koder, afkodningen af en bestemt stemning eller betydningen af stilhed osv.

Indikationerne for, hvad Gullestrup kalder kompetencen for det ukendte kan være:

⁶⁸ Gullestrup, Det Nationale Kompetenceregnskab, 2002

⁶⁹ *ibid.*

- Indholdet af kulturaktørens uddannelse, fx uddannelsens internationalt orienterede elementer
- Mængden af indhentede og registrerede erfaringer fra ”de andres” arbejdsliv og sociale institutioner.

5. + 6. *Det fundamentale værdigrundlag og den grundlæggende verdensopfattelse* er begge selvfølgelig afgørende elementer i en given kultur med hensyn til, hvordan man vurderer henholdsvis sin egen og andres kulturer, hvad der vurderes som rigtig og forkert, hvad angår moral, hvad der er sandt/falsk osv. Begrebet etnocentrisme er centralt her – hvis man anser sin egen kultur, religion eller ens egen placering i verdensbilledet som det eneste rigtige udgangspunkt, mere værdifuldt end andres udgangspunkt i tilværelsen, kan man karakteriseres som havende en lav kompetence mht. at kommunikere på lige fod med andre kulturer. Omvendt kan indikatorerne for et højt niveau af interkulturel kompetence i denne dimension være:

- Længerevarende uddannelse med elementer af viden om egen og andres kultur
- Evnen til at kommunikere på andre sprog end modersmålet.

5.5 Diskussion af samspillet mellem de forskellige teorier og projekterfaringer

Den enkelte kulturforsker er naturligvis gået dybt ind i hans/hendes særlige emneområde, og nærværende opgaves empiriske materiale lægger ikke op til at forholde det specifikt til en stor mængde teoretiske detaljer omkring kulturbegrebet og den interkulturelle kommunikation. Derfor vil jeg forsøge at sammenholde og sammensætte ekstrakterne af de forskellige præsenterede teorier samt de fagspecifikke projekterfaringer osv. og foreslå en samlet mængde indikationer for gode interkulturelle kompetencer hos sagsbehandleren.

Med hensyn til den overordnede kommunikationsopfattelse, skiller Martine Gertsen sig noget ud fra de øvrige teoretikere, idet hun tager udgangspunkt i det beskrivende kulturbegreb, der går ud fra, at alle med en bestemt kulturel baggrund, vil reagere nogenlunde ensartet i bestemte situationer. Som beskrevet hælder denne opgave mere til at anvende det komplekse kulturbegreb i analysen af den interkulturelle

kommunikation, men Gertsens opdeling af den affektive, kognitive og kommunikative dimension hos kulturaktørerne kan danne en relevant og overskuelig ramme omkring den fagspecifikke teori, som flere forskere i øvrigt har anerkendt.⁷⁰

William B. Gydukunst supplerer hende godt, da han er gået dybere ind i dynamikken mellem de kommunikerende parter, han udvider beskrivelserne af de intrapersonelle processer, der er i gang i mødet med ”den anden” og zoomer samtidig ind på formålet med et evt. interkulturelt møde. Hans Gullestrup zoomer ud igen, så at sige, og konkluderer på, hvordan de gode interkulturelle kompetencer udmønter sig hos kulturaktørerne, dvs. hvilke er de tydelige tegn? Hvordan er den interkulturelt kompetente persons profil sammensat? Den endelige fagspecifikke model vil som hos Gullestrup bestå af en række indikationer, der karakteriserer den interkulturelt kompetente sagsbehandler.

Endeligt står de konkrete projekterfaringer og sagsbehandler-teorien over for de øvrige kulturteorier som det element, der skal give den endelige fagspecifikke teori eller model sin pragmatiske rodfæstning og tage højde for spørgsmål som: Hvorfor har man brug for interkulturelle kompetencer som sagsbehandler, der arbejder med mennesker med anden etnisk baggrund og hvilke konkrete problematikker skal disse eventuelle kompetencer være med til at løse?

Følgende fagspecifikke teori er således et bud på hvilke elementer, man kan bruge som målestok for graden af interkulturel kompetence hos sagsbehandleren – kategoriseret med brug af Gertsens tre overskrifter. Disse indikatorer bliver afsat for den empiriske analyse. Som nævnt i kap. x kan man, med udgangspunkt i denne opgaves definition af kulturbegrebet, sætte spørgsmålstejn ved, om Gertsens tre dimensioner er direkte anvendelige i analysen, men det vurderes, at de er egnede som ramme om identifikationen af passager fra transskriptionerne med **overvejende** affektive, kognitive eller kommunikative aspekter.

I nogle tilfælde kan det være svært at afgøre, indenfor hvilken kategori, de enkelte passager fra interviewene hører til, og ved tvivlstilfælde er der foretaget et skøn. Er det for eksempel en affektiv eller kommunikativ egenskab, man gør brug af, når man viser klienten, at man ikke vil være med til dette eller hint? Og er det en kognitiv eller kommunikativ egenskab, man gør brug af, når man insisterer på, at klienten skal prøve et bestemt arbejde, fordi man som sagsbehandler erfaringsmæssigt ved, at hun vil kunne

⁷⁰ Fx Iben Jensen og Hans Gullestrup

gennemføre et bestemt forløb? Disse overvejelser indikerer, at sagsbehandlerarbejdet hele tiden udfordrer aktøerne på mange niveauer.

6. Indikatorer for sagsbehandlerens interkulturelle kompetence

Den affektive dimension:

Engagement i klienten og lyst til at lære det fremmede at kende.

- Empati. Er man i stand til/tager man sig tid til at leve sig ind i klientens situation?
- Tålmodighed. Interkulturel kommunikation kan ikke forudsiges. Kan man acceptere, at det kræver tid at komme til fælles forståelse, samt at man nogle gange ikke får opklaret, hvad den anden mente?
- Bevidsthed om eget værdimæssige ståsted. Med f/i-gruppen bliver man udfordret ud over det sædvanlige mht. konfrontationer med anderledes livsanskuelser. Dette kræver en solid forankring i egne værdier og holdninger til fundamentale prioriteringer i tilværelsen.
- Passende engagement. Det er altafgørende at engagere sig i de enkelte klienter, men man skal passe på ikke engagere sig mere, end hvad de følelsesmæssige ressourcer strækker til. Sagsbehandlerens rolle er i øvrigt ikke den behandlende.
- Rette leje for niveauet af ængstelse/usikkerhed⁷¹.
- Accept af forskellige verdensanskuelser. Man skal kunne identificere sig med den kulturrelativistiske forestilling om, at en religion/filosofi/tradition ikke er mere værdifuld end en anden, generelt set.
- Lysten til at lære det fremmede at kende og en åbenhed overfor det ukendte er vigtig, samtidig med, at man ikke accepterer hvad som helst eller en hvilken som helst opførsel under dække af de såkaldte kulturforskelle. Gør man det, ophæves rammerne om samværet, så man mister fokus, og man forbryder sig måske mod ens personlige grænser

⁷¹ For den garvede sagsbehandler er det sandsynligvis irrelevant at tale om ængstelse i forbindelse med at møde en ny klient; alligevel kan man sige, at det er vigtigt at opretholde den mentale tilstedeværelse og undgå at blive for upåvirket af klientens historie

Den kognitive dimension

Viden om begrebet kulturforskelle og erfaring med arbejdet med indvandrerklinter

- Viden om klientens/klientens families oprindelige kultur garanterer ikke nødvendigvis viden om klienten, men stor erfaring i arbejdet med f/i-gruppen er en fordel samt viden om, hvilke kulturelle traditioner og værdier, klienten **kan** være præget af. Eksempelvis erfaring med/viden om nogle almindelige årsager til især indvandrerkvinders manglende erhvervstilknytning – som social overvågning, familiemønstre mm.
- Tilstrækkelig tid er en faktor. Man skal være klar over, at det at nå til enighed på forskellige områder som regel lettes ved at have en tilstrækkelig mængde samtaler til rådighed.
- Evnen til at skelne mellem, hvilken opførsel/hvilke holdninger der er alment menneskeligt og hvad, der er kulturelt bestemt, både med hensyn til sagsbehandleren selv og klienten.
- Kendskab til den fremmede kulturs sociale normer og love og accept af den andens ukendskab til egne love, regler og sociale normer.
- Indholdet af uddannelsen: Har der været internationalt orienterede elementer og/eller undervisning i emnet kultur?

Den kommunikative dimension

Bevidsthed om sprogets rolle i samarbejdet

Alle eventuelle gode hensigter og arbejdsmetoder skal kommunikeres ud til klienten, og således bliver kommunikationsstrategierne altafgørende for det konstruktive resultat i den interkulturelle kommunikation. Selve sagsbehandlerens specifikke kommunikationsredskaber, som for det første er tæt sammenhængende med ens individuelle personlighedstræk, og som man må formode at han/hun dels har beskæftiget sig med på uddannelsen og dels erhvervet sig via erfaring, er et kapitel for sig, der rækker ud over denne opgaves omfang. Overordnet kan man dog foreslå følgende indikationer indenfor den kommunikative dimension:

- Måden hvorpå man omtaler den andens levevis, traditioner, familiemønstre osv.

- Kendskab til/ lyst til at lære andre sprog.
- Bevidsthed om sprogets rolle i samarbejdet mellem klient og sagsbehandler (inkl.brug af tolk)
- Bevidsthed om hvorvidt klienten sprogligt set har forstået sagsbehandlerens budskab.

7. Om forskningsinterview, casestudier og

behandling af data

Mange forskere har betragtet kvalitative casestudier som værende uvidenskabelige, nogle gange måske pga. udfordringen med at skelne det specifikke ved undersøgelsen fra, hvad man kan karakterisere som en indikation af noget generelt, en alment gældende viden. Ib Andersen fokuserer dog på det positive i, at flere og flere forskere går tæt på den enkelte virksomhed og organisation og fokuserer på deres specifikke forhold og problemer i modsætning til at leve et tilbagetrukket "forskerliv". Han siger, at

*"...casestudier er uundværlige, når vi skal beskæftige os med samfundsvidenskabelige studier."*⁷²

Dikotomien "viden som givet" over for "viden som resultatet af en dialektisk proces" kan belyse implikationerne af forskellige former for forskningsideologier og dermed af forskellige teoretiske forståelser af interviewforskning. Man finder som bekendt indenfor den naturvidenskabelige forskning som oftest den teori, at svaret altid findes derude et sted i sin endelige form, det skal blot findes og forklares, hvorimod man indenfor humaniora tager på dynamiske "erkendelsesrejser", der gerne skulle føre frem til en konstruktiv forståelse af den pågældende problematik.⁷³ Den sidstnævnte samtaletilgang til samfundsforskning har (som den mere kvantitative tilgang også har det) sine styrker og svagheder i forhold til at producere videnskabeligt brugbar viden. Dette afsnits hensigt er ikke i store linier at opridse forskellene på kvantitativ og kvalitativ forskning, men mere specifikt egenskaberne ved, og analysen af, det kvalitative **interview**.

Man arbejder fx ved det kvalitative samtaleinterview med ord og ikke tal, hvilket giver en problematik vedrørende præcision i meningsfortolkningen, men det er netop de kvalitative nuancerede beskrivelser, der kan komme rundt om et fænomens mange enkeltheder, der giver metoden sin værdi, og ikke det at lede efter stereotype kategoriseringer. De gennemførte interviews bestod af åbne spørgsmål, ved hvilke der var

⁷² Andersen 1999, p.169, ll.5-7

⁷³ Kvale 2004, p.18

plads til at bevæge sig ud af en tangent og fokusere på, hvad den enkelte sagsbehandler syntes var særligt vedkommende mht. f/i-arbejdet. Selvom anvendelsen af spørgeskema/interviewdata også nogle gange bruges som en kvantitativ metode, er interviewene dog i dette tilfælde, hvad man kunne kalde såvel semi-strukturerede som semi-standardiserede⁷⁴ med helt åbne svarmuligheder, dvs. de blev gennemført på baggrund af nogle på forhånd nedskrevne spørgsmål (se bilag 4), med plads til at følge op med spørgsmål for at få svarene uddybet og med plads til at ændre spørgsmålene fra respondent til respondent efterhånden som jeg også selv blev mere vidende i løbet af interviewene. De havde en vis grad af standardisering, da jeg holdt fast i at komme ind på nogle af de samme områder med alle respondenterne, nemlig håndtering af kulturrelaterede vanskeligheder i kommunikationen mellem sagsbehandler og klient, håndtering af klientens modvilje mod sagsbehandlerens forslag samt spørgsmålet: ”Kan I som sagsbehandlergruppe noget særligt med f/i-klienter?”

Respondentgruppen består af fire medlemmer og sammenligningerne af sagsbehandlerens erfaringer, holdninger og arbejdsmetoder vil i høj grad være kvalitativ i modsætning til at dreje sig om statistiske sammenhænge. Når man beskæftiger sig med det empiriske arbejde, i sagsbehandlerens tilfælde observationer af enkelte klienter, i modsætning til teoretisk forskning, må man formode, at den, i stedet for at vise en kultur opdelt i adskilte kultursegmenter med hver sin funktion, vil vise et mere kompliceret billede, i hvilket al information (i form af fx handlinger, udsagn, kropssprog osv.) kan afspejle flere forskellige aspekter af den pågældende klients kultur. Ét enkelt udsagn kan rumme indsigt i flere kultursegmenter (fx værdier, vaner osv.) på kryds og tværs, og man må tilsyneladende være bevidst om, hvilke aspekter, man i fortolkningen af empirien selv vælger at lægge vægt på. Det må således være en grundvilkår ved undersøgelser af emner, der har at gøre med kultur at gøre, at en vis subjektivitet som oftest vil være en del af ligningen.

Den teoretiske ramme om spørgeskemakonstruktionen har først og fremmest været Henning Olsens guidelines for, hvorledes spørgeskemaer og surveydata hhv. opbygges og kvalitetssikres. Han påpeger først og fremmest, hvordan det er

⁷⁴ ibid. p.40

”...nødvendigt at omforme abstrakte begreber til hverdagsprog og føre respondenterne ad et spor, der er fastlagt på forhånd: Det meningskabende.”⁷⁵

Det vil sige, at der må være en direkte forbindelse mellem problemformuleringen – eller formålet med undersøgelsen – og formuleringen af spørgsmålene. Olsen nævner, at metodelitteraturen vedr. spørgeskemakonstruktion ikke endnu har præsenteret en definition på, hvad der er det ”gode spørgsmål” og udarbejdelse af ”gode spørgeskemaer”, men mange baserer deres spørgeskema på

”...en blanding af regler baseret på erfaring, intuition, dømmekraft og sund fornuft, når de udarbejder, hvad de mener er klare, utvetydige spørgsmål”.⁷⁶

Mange af disse *commonsense*-baserede regler harmonerer dog ikke indbyrdes, f.eks. er det vanskeligt både at sikre spørgsmålets utvetydighed og kortfattedhed på samme tid, hvilket man må karakterisere som blot et af de kvalitative undersøgelsers vilkår.

Ib Andersen siger følgende i sin bog om videnskabelige metoder, som jeg har fundet relevante for mine spørgeskemaer/interviews samt behandling af disses resultater:

- Ved såkaldte (i dette tilfælde delvist) retrospektive forløbsstudier, ved hvilke interviewereren spørger respondenterne om situationer eller forløb, der *er* sket, vil der altid være en risiko for, at respondenterne simpelthen husker forkert eller mere eller mindre bevidst vælger at tolke en situation fx mere rationelt, end hvad virkeligheden (så vidt man kan tale om en sådan) lægger op til⁷⁷. Vi som danskere, har en tendens til at systematisere og rationalisere⁷⁸, og således også når vi skal reflektere over en egentlig forvirret eller måske kaotisk situation, som man må gå ud fra, de pågældende samtaler kan være en gang imellem, når sagsbehandler og klient eksempelvis er uenige. Samtidig vil det sandsynligvis være sjældent, at en sagsbehandler selvreflekterende påpeger sine egne sårbarheder, svagheder eller situationer, som er endt negativt/uforløst i et interview, der netop drejer sig om hele deres faglige identitet og strategier til problemløsning.

Al analyse er forenkling - forenklingen er med til at skabe overskueligheden, siger Ib Andersen, og den teoretiske ramme om selve struktureringen af analysen og fortolkningen

⁷⁵ Olsen 2005, kap. 2

⁷⁶ *ibid.* p.57

⁷⁷ Andersen 1999, p.161

⁷⁸ Andersen 1999, p.161

af interviewene vil være inspireret af samme teoretiker samt Steinar Kvale, idet den består i:

1. En identifikation af, i forhold til problemformuleringen, relevante, meningsfyldte enkeltdele/passager i hvert interview - ved hvilken man nødvendigvis må vælge relevante informationer til og mindre relevante fra for at kunne forenkle, jf. Kvales ”meningskondensering”.⁷⁹
2. En undersøgelse af relationerne imellem disse, bl.a. ligheder og forskelle i erfaringer og personlige holdninger,
3. Operationalisering af data ved at skabe overskrifter og kategorier, som kan dække over bestemte emner, der bliver taget op.

Tolkninger, mønsterdannelse og skabelse af mening vil altid ske med en vis kreativitet, når der er tale om åbne interviewspørgsmål og kvalitativt arbejde i det hele taget i modsætning til den kvantitative forskning.

⁷⁹ Kvale 1999, p.190

Som en indledning til interviewanalysen vedlægges her en overordnet beskrivelse af respondenternes afdeling på Beskæftigelsescenter Syd i form af besvarelser på nogle generelle spørgsmål om afdelingens arbejdsgang fra en af respondenterne, Thor Hofman Nyholm. Foretaget umiddelbart før interviewene for at afdække, om afdelingen var et relevant emne for en undersøgelse som denne.

1. De konkrete spørgsmål: Hvor mange medarbejdere er I og med hvilke funktioner? Hvem er jeres ”brugergruppe” (hvor mange procent har anden etnisk baggrund)?

Vi er fem ansatte, alle med sagsbehandlerfunktion. Dvs. med den fulde bemyndigelse til at bevilge div. kurser, uddannelser, hjælpemidler etc. Samt tilbageholdelse af kontanthjælp ved udeblivelse o.l. Ca. 15% er med anden etnisk baggrund, fordelt primært på personer fra Tyrkiet, Libanon, Iran og Irak

2. I forlængelse heraf: Hvad karakteriserer brugerne, er det kun mennesker, der har svært ved at komme ind på arbejdsmarkedet, eller er nogle på arbejdsmarkedet og får hjælp til at blive der?

Alle borgerne/klienterne modtager kontanthjælp pga. ”ledighed” eller har ”andre problemer end ledighed” jf. beskrivelsen i ”Lov om aktiv beskæftigelsesindsats” kap. 2 §2 stk. 2 & 3. Hos os er de alle matchgruppekategoriseret som 4 & 5. Det betyder at de er meget langt fra arbejdsmarkedet. Matchgr. 1 står foran umiddelbar ansættelse, og har været til én eller flere jobsamtaler indenfor de seneste uger, gr. 2 er lidt længere væk, gr. Tre har en arbejdsevne og der kræves registrering hos AF – det kræves ikke for gr. 4 & 5.

3. Hvilket forløb indgår brugerne i hos jer, et bestemt antal samtaler, et bestemt tidsrum, eller er forløbene helt tilpasset den enkeltes behov?

De henvises hertil fra ”Revaliderings- / aktiveringsteam” her på centeret. Vi møder dem i et seksugers kursusforløb, ELLER to-ugers. Det afhænger af, hvorvidt vi finder det nødvendigt, for at få en kontakt til arbejdsmarkedet. Vi fastholder sagsansvaret efter kursusforløbet – det er UNIKT for den slags kurser. Det betyder at den afgivende sagsbehandler helt kan slippe ansvaret, og at vi kan yde en kontinuerlig indsats i en længere periode.

4. Hvilke aktiviteter tilbyder centret, kun samtaler på stedet eller måske også fælles samtaler med virksomheder hvor konsulent, bruger og repræsentant for virksomheden er til stede, andre kurser/foredrag el.lign.?

Projektet indkalder til lovpligtige samtaler hver tredje måned – udenfor kursusaktiviteten. Under kurset er det den tætte opfølgning der er i fokus. Ligeledes i forbindelse med den lovpligtige kontakt, kan vi beslutte at kontakte en borger oftere end tre måneder (én gang om ugen i en måned eller to.....tre gange om ugen eller....??) Det afhænger helt af hvad der skal til for at nå vores mål.

5. Hvad er jeres målsætning i konsulentarbejdet? (Det er klart, at ønsket er at få brugeren i arbejde, men hvornår stopper samarbejdet? Bliver man ved, indtil vedkommende er i arbejde, eller man indser, at det aldrig vil lykkes, eller er kriterierne nogle andre?)

Målsætningen tager udgangspunkt i borgeren; målet kan være selvforsørgelse, uddannelse, fysisk eller psykisk behandling. For de absolut svageste er indsatsen "livskvalitetsforbedrende". Dét handler det om at få dem ud ad døren og om at skabe sociale kontakter – primært gennem kursusperioden, efterfølgende ved at henvise til relevante aktiveringstilbud andre steder i byen "Kvindeliv", Kofoedsskole, Daghøjskoler etc.

8. Analyse af interviews

I transskriptionerne af interviewene er nogle passager markeret, passager der forekom at indeholde særligt relevante udsagn i forhold til opgavens emner, således at de: Bekræfter et sammenfald mellem sagsbehandlernes holdninger og indikatorerne for sagsbehandlerens interkulturelle kompetence, afkræfter samme, eller ”blot” er sigende for, hvordan man kan karakterisere sagsbehandlernes særlige arbejdsmetoder. Da de endelige indikationer for sagsbehandlerens interkulturelle kompetencer ikke var udarbejdet på tidspunktet for interviewene, vil svarene ikke forholde sig direkte til alle punkterne under henholdsvis den affektive, kognitive og kommunikative dimension, men det vil blive undersøgt, hvilke forbindelser man alligevel kan lave mellem empiri og teori. Opgavens omfang tillader ikke kommentarer til alle de udvalgte passager fra interviewene, men jeg har tilstræbt at behandle de, der forekom mest relevante i forhold til problemformuleringens ærinde.

Passagerne er nummererede i bilagene og analysen foretages på baggrund af disse. Der er foretaget en meningskondensering (jf. Kvale '04) således, at den følgende analyse præsenterer nogle overskrifter, der hver for sig repræsenterer hovedbetydningen/temaet i en række udvalgte passager i transskriptionerne med samme tematik, hos hver respondent.

Analysen bygges op således, at respondenternes udsagn kategoriseres, analyseres og sammenlignes indenfor hver af de tre dimensioner. Kildehenvisningerne henviser til transskriptionerne ved først at nævne interviewets nummer og derefter den markerede passage, fx (1.13)

Respondenterne er:

1. *Ann-Margrethe (herefter A.M.), uddannet socialrådgiver, har været på Beskæftigelsescenter Syd i 13 år*
2. *Gülray, født og opvokset i Tyrkiet, uddannet socialrådgiver i Danmark, har været på Beskæftigelsescenter Syd i 11 år*
3. *Jens, uddannet socialrådgiver, har været på Beskæftigelsescenter Syd i 8 år.*
4. *Thor, uddannet lærer, har været på Beskæftigelsescenter Syd i 2½ år.*

8.1 Den affektive dimension

1. A.M.

A.M. sidder i den deciderede udlændingegruppe, som kun beskæftiger sig med f/i-klienter, en gruppe på i alt fire personer. Det, der først og fremmest bliver tydeligt i hendes beretninger, er en umiddelbar interesse i netop den type klienter, som udlændingegruppen beskæftiger sig med, med problematikker ud over det sædvanlige for f/i-gruppen, samt det at tænke på mennesket og dets ressourcer frem for kun etnisk identitet. Mere konkret er hun:

- Opmærksom på egne grænser mht. hvad man skal tolerere i sagsbehandlerrollen. (1.40, 1.41)

Lige såvel som A.M. forholder sig åbent til den enkelte klients livshistorie og personlige ønsker til beskæftigelse mm., har hun på den anden side en klar opfattelse af, hvad hun vil acceptere mht. kommentarer til hendes person, mindre respektfuld omgangstone o. lign.

”Jeg starter ikke med at tænke, åhr, han er nok sådan og sådan, eller hun...årh...det er også en somalisk, der er nok det og det, det gør jeg ikke. Altså, jeg kigger på, jeg kan igen sige, jamen det er ikke det kulturelle, jeg kigger på, det er det menneske, der kommer ind, ikke også. Og da er mit udgangspunkt, at man har tillid til hinanden, og man har respekt. Og også omvendt. At de også har respekt for mig. Altså, jeg vil ikke finde mig i at blive tiltalt på en eller anden træls måde, det vil jeg bare ikke.”(1.40)

Det pågældende citat demonstrerer en forholden sig til flere af de affektive aspekter af kommunikationen. A.M. arbejder med en kulturelrelativistisk accept af, at der bag vores fysiske og traditionsmæssige forskelligheder er ligeværdige mennesker, som skal respekteres i deres ønsker. Samtidig fastholder hun en bestemt ramme om kommunikationen, der gør, at hun selv kan acceptere situationen, og som forudsætter gensidig respektfuld opførsel, dog defineret fuldstændigt ud fra hendes egne værdier og personlige grænser.

- Når de forskellige kulturelle vaner/værdier/traditioner (som fx forholdet til begrebet tid) giver problemer i samarbejdet, bruges der mest samtale og information i modsætning til ”konsekvenspædagogik”. (1.10, 1.15, 1.17, 1.37, 1.48, 1.49)

I tråd med accepten af de forskellige livshistorier og ressourcer, er A.M. som regel indstillet på tålmodigt at levere så meget information, som der skal til, for at klienten forstår hendes krav til, at vedkommende for eksempel overholder tidspunkter/aftaler.

” Men det er jo ikke bare med, at du er sur og gal, og siger, tiden ikke bliver overholdt, du fortæller ham, hvad der er galt. Han ved ikke, at dit program er så stramt, så du har en halv time, hvor skulle han vide det fra, hvis du ikke fortæller ham det, vel? Så i stedet for bare at blive sur og gal, så kan man prøve at sige til ham, ved du hvad. Altså som sagsbehandler, så...prøv at se min kalender, så er de jo helt i chok, ikke? Neeej, altså. Men det virker. Og det er igen den der med, i stedet for at tro, at folk ved det på forhånd, så fortæl det. Fortæl det en ekstra gang, hvis det er, det er lige meget ikke også, men det gør altså tingene lidt lettere. Fordi nogle siger, nå – jamen det havde vi da ikke tænkt over.”
(1.48)

I stedet for at forvente, at klienten automatisk har fået forståelsen for den typiske danske ”tidsreligion” ind under huden, deler hun af sin egen livsverden og bruger **oplysning** som nøgleord i stedet for kritik. Det må siges at være en ikke-dømmende kulturel relativistisk tilgang til at opretholde en konstruktiv kommunikation med den pågældende klient, ud fra hvad der synes at være en tro på, at klienterne ønsker kontakten og ikke bevidst prøver at forpurre den.

2. Gülay

- Er bevidst om såvel krav som hensyntagen til klienten og anerkender hendes identitet i kvinderollen. (2.7, 2.10, 2.13)

Gülay forholder sig, som udgangspunkt for den første samtale, lyttende og helt åben overfor, hvad klienten mener og ønsker mht. sin egen situation. En tilgang de fleste sagsbehandlere/beskæftigelseskonsulenter sandsynligvis vil kunne tilslutte sig, alligevel er det værd at nævne, at Gülay selv fremhæver dette som et vigtigt element i

hendes arbejde. Lytten og åbenhed må siges at være modsætningerne til fordomme og snæver fastholdelse af, at ens egne værdier og prioriteringer må gå forud for andres. Hun siger ang. det at klienterne skal føle sig set og forstået:

”Ja, altså de der mennesker vi møder, de vil i hvert fald gerne have, at vi forstår dem. At vi hører dem, at vi forstår dem. De vil gerne...de vil gerne fortælle deres historie, også for at sige...bekræfte overfor os, hvorfor de ikke kan(...)Men hvordan løser vi så de her problemer?” (2.7)

Gülay tager således hensyn til hele det aspekt, at klienterne har en særlig forhistorie, der vanskeliggør nogle ting for dem i det daglige men som samtidig ikke skal dominere hele situationen og overskygge eventuelle ressourcer og muligheder.

3. Jens

- Gensidig forståelse og accept er nøgleord i forbindelse med at forholde sig til kulturforskellene mellem sagsbehandler og klient. (3.9, 3.10, 3.11)

Jens siger til spørgsmålet, om han ofte oplever forståelsesproblemer ham og klienten imellem pga. kulturelle forskelle:

”...jeg oplever ikke sådan deciderede kløfter, kulturkløfter, det vil jeg ikke sige. Men en forståelse og en anerkendelse af, at vi måske har forskellige kulturer. Eller ikke måske, fordi det har vi, men jeg ser bare ikke, at de der kulturforskelle nødvendigvis er hindringer. Og det er der også tit en tendens til...eller at man helt generelt siger, er der en kulturforskel, så er der også en hindring i, at vi arbejder sammen, eller hvad man nu gør sammen. Og det mener jeg faktisk er forkert, for så længe der er en forståelse for hinandens kulturer, jamen så har man også en mulighed for at være sammen. Og eksistere sammen på alle mulige faconer. Og at det grundlæggende handler om accept... og integration frem for assimilation...”(3.9)

Jens er ikke blot bevidst om at acceptere en anderledes kultur som ligeværdig, han har heller ikke erfaringsmæssigt oplevet, at klienter med en anden etnisk baggrund har været årsager til relativt flere problemer mht. til at nå til enighed end de danske klienter i

samarbejdet. (3.17) Hans synspunkter i denne sammenhæng er i øvrigt fuldstændigt i overensstemmelse med den fagspecifikke teoris afsnit om accept af forskellige verdensanskuelser (p.46), idet han selv lægger vægt på begreber som accept og forståelse for hinandens kulturer/kulturrelativisme. Egentlig gør han op med den forestilling, at kulturforskelle nødvendigvis skal være et fænomen, der besværliggør processer, og at de udgør en forhindring, man skal bruge ekstra kræfter på at håndtere. I og med, at markante kulturforskelle ofte byder på **anderledes** udfordringer i kommunikationen - i forhold til kommunikation mellem mennesker der kulturelt har mange lighedstræk - bliver disse forskelle ofte benævnt som problematiske. Derfor er det et befriende synspunkt til debatten, at man med forståelse og integration frem for assimilation ikke nødvendigvis behøver at betragte det interkulturelle samvær som en negativ udfordring.

4. Thor

- Stræber efter at praktisere en høj grad af empati. (4.3, 4.19)

Thor siger på spørgsmålet, om han ofte oplever, at der er kulturelt betingede emner, der problematiserer kommunikationen:

”Nej. Jeg oplever tværtimod, at jo større grad af empati, jeg formår at få på banen, jo mindre betyder det kulturelle.

- Okay

- Hvis jeg på et eller andet tidspunkt begynder at blive sådan...overfladisk i tilgangen, så kan jeg lige pludselig mærke nogle af de kulturelle ting sådan kunne komme på banen. Det oplever jeg ikke, fordi jeg forsøger i så stor grad som muligt at gøre det personligt, at gøre det menneskeligt. Og så oplever jeg så også, at i det øjeblik jeg gør det, i det øjeblik jeg siger, jeg kan se dig, du sidder her, jeg kan godt lide dig, jeg synes, det er rart, du er her, jeg vil gerne tale med dig, så forsvinder alle de der problemstillinger som dug for solen.”(4.3)

(...)

”Det er jo sådan diffust, prøv lige at gå ud og ta’ et kursus i det, hvor gør man det henne? Dav, jeg vil gerne uddannes til at være empatisk, det kan du, ellers også så kan du ikke. Så jeg tror nok hen ad vejen, at det er dét, det handler om, at få sammensat en arbejdsgruppe med de rette kvalifikationer. Og det har vi også, hvis du kigger på os, der arbejder her, så

er vi meget meget, meget forskellige” (4.19)

Her foreslås i virkeligheden to yderpunkter for, hvornår kulturelt betingede forhindringer i kommunikationen får lov at spille en rolle. Hvis den mentale tilstedeværelse, opmærksomheden eller graden af empati fra sagsbehandlerens side er for lav, bliver de kulturelle forskelle mellem de to parter mere tydelige på en negativ måde, hvorimod den mentale tilstedeværelse og en høj grad af indlevelse fra sagsbehandleren har en meget gunstig effekt på kommunikationen. Som det fremstilles her, er det vigtigste for f/i-klienten, at vedkommende føler sig velkommen, og at han føler sig vigtig i sagsbehandlerens øjne. Dette foreslår et billede af mennesket som bestående af, hvad man kunne kalde en kerne af sjæl, der søger den personlige, konstruktive direkte dialog med andre på tværs af kulturelle forskellighed, men som har en fernis af hvad man kan kalde resultatet af kulturelle påvirkninger, erfaringer og vaner, som kan ”bruges” til at skabe konflikter, hvis den ene eller begge parter evt. føler sig mindre værdsat eller forulempet på anden måde.

På spørgsmålet om et slags fælles varemærke for afdelingen svarer Thor:

-”Du spørger om noget meget centralt, fordi det er jo også en af de ting, man forsøger at beskrive nu: Hvad skal vi gøre med de medarbejdere, som skal varetage den her opgave fremover? Efter igangsættelsen af strukturreformen. Hvordan er det så, at vi skal gøre det? Så prøver man jo at kompetenceudvikle de mennesker, der skal have med de forskellige områder at gøre. Og de ord, man kan sætte på, som det vi gør her, det handler rigtig, rigtig meget om de mennesker, der står bag. Om empati, og det handler om vedholdenhed, som også har noget med personen at gøre, ikke, det handler om at turde bide sig fast i en problemstilling, og det handler om at turde være konfronterende, men hele tiden med den anerkendende tilgang, hele tiden med den der ”jeg kan se dig, og jeg vil dig gerne, jeg vil gerne være med til at skubbe til det, du gerne vil.” (4.19)

I tråd med det foregående citat er Thors fokus i arbejdet empati og en konfronterende fastholdelse af klienten med et tydeligt tilsagn om at vedkommendes livshistorie er væsentlig. Disse egenskaber, som han mener er svære at tilegne sig, hvis de ikke er en naturlig del af ens karakter, er ligeledes hans bud på, hvad der gør den pågældende afdeling særligt velfungerende.

- Bruger konsekvens-pædagogik til at få gennemtruffet sine krav til samværet med klienten (4.9, 4.10, 4.16)

På spørgsmålet om, hvordan Thor reagerer på de tilfælde, hvor han ikke får den ønskede respons på sine krav til klienterne, i dette tilfælde pga. forskellige tidsopfattelser, siger han:

”Ja, så bliver jeg irriteret, så tænker jeg ok, det her er så første trin til at lære og forstå noget af det her, du er en del af. Så sætter jeg dem i skole, forstået på den måde at næste gang, de så kommer for sent, så er jeg der bare ikke. Så er det bare synd. Og så ringer de til mig, og siger, hvor er du henne? Jamen jeg er i gang med noget andet, jamen vi havde jo en aftale? Ja, det havde vi for et kvarter siden, du kom ikke, så jeg er gået i gang med noget andet. Du må komme igen i morgen. Det bliver de skidesure over, men når det har stået på en 3-4 gange, så begynder de efterhånden at komme til tiden. Og jeg gør det hele tiden med en respekt og med en accept, jeg accepterer deres irritation og deres vrede og deres ærgrelse.”(4.9)

Til dette eksempel kan man sige, at handlingerne fra de pågældende klienters side har overskredet en personlig grænse hos sagsbehandleren mht. hvordan han vil bruge sin tid og han har brug for at få dem til at handle anderledes. Han ønsker stadig at overholde princippet om accept af dem, som dem de er med deres reaktioner som irritation og vrede, men han bruger konsekvenspædagogikken til at få gennemtruffet sine egne krav til arbejdsgangen, mere end fx A.M., som i højere grad bruger oplysning.

8.1.1 Den affektive dimension – sammenligning og diskussion af analyse i relation til teori

Som Thor påpeger, bruger de fire respondenter i nogle tilfælde meget forskellige arbejdsmetoder. A.M. har en meget rummelig tilgang til klienterne, hvorimod nogle kolleger har en lavere tålmodighedstærskel, eller en anderledes strategi, og viser, hvordan de har brug for at arbejde, ved fx ikke at være til stede hvis klienten ikke overholder tidspunkter/aftaler flere gange i træk. Ingen af disse tiltag gøres ud fra et ønske

om magtdemonstration, men for henholdsvis at få et effektivt resultat og samtidig respektere ens eget behov for nogle bestemte rammer om arbejdet. Der synes således at være en god balance for de enkelte sagsbehandlere (som alle udtrykker, at empati er et nøgleord i arbejdet) mellem at engagere sig i klienterne, og have et ønske om at forstå dem og deres behov, og samtidig trække en personlig og faglig grænse for, hvor langt man kan føje klienten. Alle er i øvrigt yderst bevidste om ikke gå over i den behandlende rolle. Den affektive dimension (p.50) drejer sig i alt væsentligt om to aspekter: At vise klienten respekt og interesse samtidig med at man er bevidst om ikke at forbyrde sig i for høj grad mod ens egne værdier og grænser i kommunikationen. Ingen af sagsbehandlerne synes at have vanskeligheder med at håndhæve disse principper; det at de anvender forskellige strategier forekommer at være et stort held i forbindelse med den naturlige situation, at også klienterne er meget forskellige og har forskellige behov. Man har mulighed for at sende klienterne rundt på afdelingen alt afhængigt af, hvilke problematikker, der er mest fremtrædende, hvilket temperament den enkelte udviser, om der er mest brug for en kvindelig eller mandlig sagsbehandler osv.

8.2 Den kognitive dimension

1.A.M.

- Er bevidst om ikke at fokusere på begrænsninger for hurtigt. (1.6, 1.27, 1.28, 1.31)

"Og da tænker jeg ikke, "afghaner, somalier" først, da tænker jeg, jamen om det var en dansker eller en fra Afghanistan, der sad her, var sådan set ligegyldigt for mig, da tænker jeg mere, hvad arbejde, uddannelse, ressourcer snakker vi om her. Og så tænker jeg efterfølgende: Så kommer nogle af de begrænsninger, der kan være i forhold til at være muslim, holde ramadan, skulle bede i middagspausen, bære tørklæde, ikke måtte røre svinekød, altså alle de der, men det er ikke det, jeg har først".(1.4)

A.M. holder som udgangspunkt alle muligheder åbne for klienten uden at begrænse sig selv og klienten unødigt, før det (om muligt) er lagt fast, hvad klienten gerne vil. Dernæst skal der tages stilling til, hvordan man håndterer evt. problemstillinger omkring kulturelt betingede vaner, måder at klæde sig osv. Den tilgang til klienten repræsenterer den holdning, at man må tage hensyn til mennesket og de individuelle ønsker først og dernæst overveje, om der er nogle kulturelt betingede problemstillinger mht. klienten og en eventuel arbejdsplads eller mht. klienten og sagsbehandlerens gensidige forståelse.

- Bruger, fx overfor kvindelige klienter med kulturelt betingede problemer i dagligdagen, det at informere så vidt muligt om samfundsforhold og holdninger hertil. (1.15-1.17, 1.29)

Spørgsmålet her går på, hvordan A.M. handler, når hun kan fornemme, at en kvindelig klient har nogle kompetencer, ville kunne bestride et arbejde eller lignende, og også burde være i beskæftigelse for at få den økonomiske støtte, men hellere vil være hjemmegående:

"...der bruger jeg meget Integrationshuset, som både har somaliske hold og arabiske hold. For de går nemlig ind i en stor gruppe med de kvinder og snakker om, hvordan er vores

samfund indrettet, de kan finde på at tage en tur til København og se Folketinget, og hvad gør man her, og at kvinder her arbejder også, selvom de bor alene og har 4 børn. Få hele den der struktur præsenteret på en god måde sammen med andre og få en snak om, hvad det er, der foregår. Det giver en holdningsændring ved mange af dem, vil jeg sige, når de har været igennem sådan et forløb.”(1.15) (...)”Så jeg vil sige sådan en samtale den vil typisk så for mig handle om at snakke lidt samfund, og holdning til det og hvad kravene er herfra. Og så igen høre, jamen hvor ser folk sig om 3 år, og så kommer der også tit: Jamen jeg kunne egentlig også godt tænke mig måske at arbejde med børn, eller jeg kunne godt tænke mig at være i en forretning eller...Så kommer der tit sådan nogle ting frem. Men det er lang vej. Altså lige den her gruppe er det en lang vej. Men jeg har faktisk set flere eksempler på, at nogle somaliske kvinder som også har været alene med nogle børn, er kommet i gang.”(1.17)

Oplysning og information er igen nøgleord, når A.M. ønsker at flytte klienterne fra et sted til et andet, og hun bruger, ligesom sine kolleger, de andre instanser, som afdelingen har et samarbejde med, til at udbygge kvindernes netværk. En af hovedpointerne ved dette punkt er, at det ofte er de sociale oplevelser, der er mest effektive mht. en ændring i klientens egen bevidsthed om, hvad der er inden for rækkevidde af oplevelser og aktiviteter, som hun ellers har følt sig ude af stand til at deltage i. En konfrontation for klienten, med det, der ”sker derude”. Samtidig anerkender A.M., at det for mange af klienterne er en tidskrævende proces at rykke sig.

- Prøver at være bevidst om, hvornår belastningen bliver for stor for især indvandrerkvinderne og der fx må en sygemelding til (1.26)

”Det er en meget hård proces, jeg har et par af de arabiske kvinder, som har valgt det efter nogle forfærdelige forhold, de har levet under, har de valgt at trække sig nu og prøve at leve alene, men det er sørme svært for dem. Og særligt hvis de har drenge, halvstore drenge, som så vil gå ind og overtage rollerne fra den der mandlige rolle, de jo har set igennem, fra deres far, som måske ikke ligefrem har behandlet moderen særlig godt. Så hvis vi har nogle voksne sønner, så går de lidt ind og overtager. Der ser vi virkelig nogle kulturforskelle. Dem oplever jeg ikke på samme...Jeg har faktisk flere arabiske kvinder på den måde, som det er en hård kamp, og der er vi nødt til en gang imellem at trække os lidt og sige, jamen nu prøver vi med en sygemelding, fordi nu skal de altså lige

ovenpå, ikke også. Da kan du ikke bare køre på med, hvad de skal, for da skal de lige have det der familiemæssige på plads, før vi kan komme videre.”(1.26)

At vurdere, hvornår A.M. trækker sig og forsøger med en sygemelding af klienten, eventuelt i sammenligning med nogle af hendes kolleger, kan man naturligvis ikke vurdere som udenforstående, men det er sikkert, at hun har en indlevelsessevne og orientering imod, hvornår (i de fleste tilfælde) kvinden har brug for at træde ud af systemet for en tid. Efter lang tids erfaring med klientgruppen kender hun til nogle familiemønstre, der gentager sig, og hun ved, hvilke livsvilkår, der øjensynligt tærer særligt hårdt på indvandrerkvinderne.

- Nyder godt af en stor erfaring, der har givet en åbenhed overfor sproglige og kulturelle forskelle. (1.39)

På spørgsmålet, om afdelingen efter hendes mening gør brug af en særlig metode eller har en særlig ideologi nævner A.M. det som noget positivt, at flere af kollegerne har mange års erfaring og også mange års fælles erfaring. Hvis en klient fx præsenterer nogle fysiske symptomer, har hun tilstrækkelig erfaring til ikke at reagere overilet.

”...du kan gøre det og det og det, så får vi os en snak om det, prøv at gå til noget svømning, det kan være det også hjælper. Altså, det er ikke et stort problem, så jeg tænker, hold da op, vi skal have en lægeerklæring nu. Det er sådan en lille ting, fordi jeg er så vant til det. Så der er mange af sådan nogle ting, som (...) de kommer ikke ind til en sagsbehandler, som tænker, åh nej, er det nu en udlænding, jeg kan næsten ikke forstå, hvad han siger. Af den grund synes jeg også, det er godt at have en gruppe, fordi vi har valgt det. Det er jo det vigtige. Det vigtige er jo, nu du siger, om jeg kan fokusere på...det er jo, at vi er tre, der har valgt at være i denne her udlændingegruppe for mange år siden, og ikke vil ud af den for alt i verden, hvis vi kan undgå det.” (1.39)

Erfaringen bruges med gode resultater til at foreslå konstruktive løsninger på velkendte problematikker hos kvinderne, uden at sagsbehandlerne reagerer overilet, fx på hvad der en gang imellem bliver præsenteret som meget smertefulde symptomer hos klienterne. Som et underliggende *drive* bag arbejdet er i øvrigt en stor lyst til at være i udlændingegruppen, og A.M. foreslår mulighederne for samarbejde som en af afdelingens

særlige forcer.

2. Gülay

- Beskæftiger sig kun med klienternes ekstra problematikker om nødvendigt (2.8)

Gülay udtrykker sig meget tydeligt vedrørende selve sagsbehandlerrollen i forhold til det at gå ind i personlige problematikker hos klienten eller ej.

”I sagen ligger de der oplysninger om, at de har den og den sygdom, og jeg skal møde med klienten for første gang. Så er det op til klienten, hvad klienten fortæller mig. Så er det ud fra det, vi tager et eller andet skridt og siger, okay hvad gør vi nu? Altså jeg har ikke tænkt mig... at sætte på dagsordenen, at sige til klienten at det står også her, at du har de psykiske problemer, skal vi snakke om det nu? Nej, det er ikke sikkert, at det er et problem for ham lige nu i denne her periode, så behøver vi ikke tage det op.”(2.8)

Hun lader det hovedsageligt være op til klienten selv, om der er behov for at beskæftige sig med andre, mere personlige emner end de, der er umiddelbart relevante i vejledningssituationen og gør det kun, når problemerne bliver eksplicite, og de bliver en forhindring for at komme videre. Man kan sige, at hun har en relativt pragmatisk tilgang til at håndtere klientens forhistorie: Skaber den konkrete problemer for klienten her og nu, tager hun fat på emnerne, men ikke hvis klienten ikke selv nævner noget, og det ikke umiddelbart virker som om, der er noget der står i vejen for det vedkommende er eller skal i gang med.

- Identificerer kulturelle faktorer, der vanskeliggør samarbejdet med klienten og efterstræber tydelig kommunikation (2.1, 2.3, 2.14, 2.16)

Gülay sidder ligeledes i udlændingegruppen. Hun har den åbenlyse fordel mht. de tyrkiske klienter, at hun taler deres sprog og mht. de øvrige f/i'ere, at hun selv har været den samme proces igennem, som nogle af dem gennemlever og i øvrigt kan fremstå som et godt eksempel på en person med indvandrerbaggrund, der har kunnet navigere rundt i det danske system og haft tålmodighed og viljestyrke til at uddanne sig. Hun giver i interviewet et eksempel på dette, idet hun en gang imellem siger til klienterne

”Jamen jeg har jo kunnet, og det kan du også, hvad er forskellen?” (2.3):

Beslægtet med dette er hendes sans for at identificere, hvad der udelukkende er kulturelt betingede problemstillinger, som intet har at gøre med klientens intelligens eller ressourcer i øvrigt. Hun siger:

”De føler sig som om, de bliver behandlet som...jeg vil ikke kalde det åndssvag, men det er som, at hende der, hun ved jo alligevel ikke, hvad det handler om. Men vi skal huske, at det er kun det danske sprog de mangler, de mangler altså ikke noget i hovedet. De er kvikke, og de er kloge, det er ikke fordi, de mangler noget heroppe, de har problemer med at udtale sig. Det skal vi altså huske.” (2.16)

Det kan være, at en klient bliver anset for at være inkompetent på en arbejdsplads, kun pga. at hun ikke har hørt eller forstået, hvad hendes arbejdsopgaver skulle være el.lign., og det, påpeger Gülay, er en faktor, der er vigtig at se som noget, der er adskilt fra personens øvrige, generelle ressourcer og evner. Hun har kunnet skære igennem på klientens vegne nogle gange, når hun kunne se, at vedkommende ikke forstod, hvad der foregik til et opfølgingsmøde el.lign. (2.14) Endeligt bruger hun nogle gange den fordel, det er at kunne tale nogle af klienternes modersmål og får af og til også sendt klienter ind til sig, som eventuelt har brug for den særlige forståelse for visse kulturelt betingede problemstillinger. Til gengæld bruger hun også selv de andre i udlændingegruppen til forskelligt samarbejde og supervision, og der foregår i det hele taget et unikt samarbejde mellem de få medarbejdere dér, bl.a. fordi man fysisk er placeret tæt sammen.

Gülay lægger i øvrigt vægt på ordet tydelighed, når hun taler om, hvad centeret forventer af sine klienter. Hendes erfaring siger hende, at når klienten ved med sikkerhed, hvad dennes pligter er, får man de bedste resultater, hvilket tager højde for det faktum, at mange fra f/i-gruppen er i tvivl om sagsbehandlerens og deres egne roller i samarbejdet, og hvad der forventes helt specifikt.

”Det skal være klart og tydeligt, hvad er det...hvad er forventningerne herfra, og hvad er det deres pligter. Hvis man er...Jeg synes i hvert fald selv personligt, at hvis vi er meget tydelige omkring det, så kommer vi meget langt med vores planer”(2.1)

”Jeg forventer meget mere. Altså, jeg tror, at de kan meget mere, end de

fortæller, de kan. Derfor skubber jeg måske sådan lidt ekstra, for at de kan komme i gang.

- Du er lidt mere insisterende...

- Ja, også fordi jeg tror på, at de kan godt. Og der er nogle, der har brug for lidt ekstra skub for at sende dem ud. Det... Jeg tror i hvert fald, at der er mange, der ikke tør at gøre det, fx De andre to siger, jamen Gülay, hun kan ikke. Eller hun er jo syg. Hun har alle de der børn derhjemme, og hun har sin mand, og hun får ingen hjælp af manden. Jamen, det er jo ikke noget nyt, det er hun da vant til. Altså, hun er vant til hjemmefra, at hun har klaret sig selv. Hun har heller ikke fået nogen hjælp af sin mand, dengang hun var i sit hjemland. Altså, vi kan jo ikke lave om deres familiemønster, det kan vi altså ikke."

(2.10)

I selve fastholdelsen af, hvad klienten bør gøre, har Gülay en klar forestilling om, hvornår der skal respekteres begrænsninger - og omvendt hvornår klienten kan mere, end vedkommende selv tror eller giver udtryk for. Det skyldes til dels hendes egen udlændingebaggrund, som hun selv kalder det. Hun har erfaring med, at man skal kontrollere, om det klienten siger, er i overensstemmelse med, hvad vedkommende i virkeligheden kan, og samtidig forventer hun mere af klienterne og er mere insisterende, end nogle af hendes danske kolleger. Når klienterne først har fået hjælp til eventuelle vanskeligheder, fx fysioterapi til afhjælpning af muskelsmerter, samt forslag til, hvad de selv kan gøre derhjemme, men ikke overholder deres del af programmet, vises der konsekvens, dvs. så fastholder Gülay, at kvinderne må prøve at komme af sted til det, de skal, på trods af vanskeligheder. Dette sker i anerkendelsen af, at nogle kulturelt betingede forhold, som at kvinderne påtager sig meget husarbejde eller har mange børn at passe, nok er en stor arbejdsbyrde, men samtidig også forhold, de er vant til. Dette er således ikke nødvendigvis noget, man bør ændre radikalt, fordi det ofte er en vigtig del af deres identitet, som det er vigtigt for dem at beholde. Det kan skabe en yderligere belastning for kvinden, hvis hun for det første føler sig nødsaget til at forsøge at ændre på hele hendes livsmønster og have en "kamp" med familien og sig selv for at tilfredsstille sagsbehandleren, og for det andet klare skole, aktivering, job el.lign., en udadvendt rolle, som mange ikke er vant til at skulle være i som kvinde. (2.13) Gülay kan identificere sig med behovet for fx at påtage sig den klassiske kvinderolle i hjemmet og prøver i stedet at hjælpe kvinderne til at moderere husarbejdet lidt og lave mindre, overkommelige ændringer i hverdagen, der stemmer bedre overens med også at skulle ud af hjemmet nogle timer om dagen.

- Støtter op om begrebet ”tæt opfølgning” og efterstræber at gøre budskabet til klienterne konkret i forhold til deres egen hverdag og egne værdier. (2.1, 2.2.)

(2.1) Gülay kommer ind på det koncept, der (blandt andet) er noget særligt for afdelingen, hvilket er ”tæt opfølgning”. Klientantallet er tilpasset den situation, at mange fra den pågældende klientgruppe har behov for relativt mange møder og eventuelle ekstra initiativer fra sagsbehandlerens side for at opnå at komme videre fra udgangspunktet eller for overhovedet at forstå mekanismerne i det system og det samfund, de er blevet en del af. Klienterne bliver ikke sluppet, før der er fundet en afklaring på deres situation, og der er relativt god tid den enkelte. Som hun siger

”...jeg har hørt, hvad du siger, så kom igen om en uge.” (2.1)

For hende er åbenhed og opmærksomhed én ting, tidsfaktoren/hyppigheden af samtaler en anden.

Gülay har gode erfaringer med at perspektivere især kvindernes problemer til emner omhandlende deres børn. Hun understreger, når de viser modstand overfor fx danskundervisning, at de er nødt til at kunne klare sig på egen hånd, om ikke for egen så for børnenes skyld. (2.2) Nu er målet ikke i denne opgave at kategorisere alle sagsbehandlerens udsagn og initiativer ud fra den konstruerede teori, men simpelthen først og fremmest at undersøge: Hvilke ”metoder” bruger sagsbehandlerne, hver for sig og sammen, i arbejdet med at hjælpe f/i’erne videre i deres tilværelse, og derefter sammenholde disse metoder med teorien. I dette tilfælde har Gülay sandsynligvis blot gode erfaringer med at konkretisere situationen for klienterne og drage børnene ind i samtalen for at gøre tilbuddet om danskundervisningen meningsfuldt for klienterne. Individuelle taktikker som denne kan enten komme af stor erfaring, uddannelse, egen kreativitet/indlevelse eller andet, som er vanskeligt at sætte i en teoretisk bås.

3. Jens

Søger balance i både at lytte til klientens ønsker og handle ud fra lovgivningen, men bruger ”magtrollen” som pædagogisk redskab. (3.1, 3.4, 3.6, 3.11)

”...den rolle (magtrolle, red.), har givet positiv afsmitning på den måde, at det har udstukket nogle retningslinier og nogle rammer for ffi’ere, især mandlige eller... unge mænd. Som egentlig, har jeg opfattet det som i hvert fald, har søgt en eller anden form for...nogle der afstikker rammer for dem, og som de kan følge. Så på den måde har jeg fornemmelsen af, i nogle tilfælde, at det kan gøre det nemmere for dem at indordne sig under de forhold, der nu måtte være. Hvorimod at jeg har erfaret, at linder man på de rammer, jamen så undersøger de dem også, de prøver dem af, så man kan sige jo hårdere man udstikker dem, og så er ærlig omkring det, jo bedre forhold kan man rent faktisk få. Men altså det er selvfølgelig meget meget individuelt. Men altså, det er noget, jeg har oplevet flere gange, i forhold til unge mænd i hvert fald.

- Også i sammenligning med danskere?

- Også i sammenligning med danskere, ja.” (3.2) (...)...De reagerer på det, og de der så er udadreagerende, der reagerer skarpt på det, de reagerer med større konsekvens, end mange danskere i hvert fald gør. Fx at de afsiger sig kontanthjælpen, eller at de reagerer voldeligt, verbalt eller fysisk eller...på den. Men forstår man at komme overens, jamen så... så har man skabt sig et arbejdsrum for begge parter, som vi fungerer godt i.”(3.3)

Man har i fællesskab på afdelingen identificeret, at nogle klientgrupper samarbejder bedst med de mandlige sagsbehandlere, og i nogle tilfælde helt bestemte sagsbehandlere, og naturligvis tilsvarende med de kvindelige. Jens har en klar forestilling om, at nogle af de unge indvandrermand drager fordel af eller ligefrem har behov for nogle skarpt optrukne linier, som de kan følge, og at det egentlig giver det mest positive samarbejde, hvis der ikke slækkes for meget på, hvordan rammerne om samværet skal være. Således kan han siges at have identificeret hvad der i nogle tilfælde må være kulturelt betinget opførsel.

Bruger forestillingen om, at alle mennesker som udgangspunkt gerne vil have et aktivt liv med familie og mulighed for selvforsørgelse (3.5)

”...jeg har næsten aldrig mødt nogen, som ikke har sådan en eller anden, skal vi sige sådan almindelig borgerlig drøm om at få arbejde, hus og kone og børn og bil osv., så et eller andet sted, så er der altid noget at bygge på...”(3.5)

En sådan forestilling, der jo bygger på erfaring, om at den enkelte altid gerne vil være selvforsørgende og egentlig stræber efter det selvstændige, afbalancerede liv, evt. med en familie, hus osv. må bunde i en kulturrelativistisk tro på, at enhver ønsker sig det godt for sig selv og ikke mindst ønsker at leve i nogenlunde harmoni med, hvad det omkringliggende samfund ønsker af ham.

4. Thor

Bruger tid på at spore sig ind på, hvilke kulturelle forhold, der evt. er at tage hensyn til mht. den enkelte klient. (4.1)

Til spørgsmålet om han forholder sig forskelligt, når det er henholdsvis en etnisk dansker og en indvandrer, der skal til samtale, siger Thor:

"...jeg tænker på det på den måde, at jeg gør mig nogle tanker – mere eller mindre ubevidst. Forholdsvist bevidst tror jeg, tænker jeg over – Hvem er det lige jeg skal tale med? Det er hende dér, hun kommer fra...hun kommer fra Libanon måske – og hvad er det lige for nogle kulturelle ting, hun bærer med sig? Og hvis det har vist sig tidligere at være problematisk, at min kultur støder mod hendes, i samtalen, jamen så vil jeg bruge noget tid på at finde ud af, hvordan kan jeg så...er der nogle ting jeg kan gøre anderledes i samtalen, i løbet af samtalen, også. Er der nogle ting, jeg skal forholde mig til, noget jeg absolut ikke skal gøre, eller et eller andet. Jo, det bruger jeg nogle kræfter på, når jeg skal have den samtale. Det handler ikke så meget...det handler også om det personlige, men når jeg taler med en dansker, så handler det udelukkende om det personlige. Hvad er det for en person, der kommer her? Hvem er det? Og så har jeg en snak derfra."(4.1)

Man kan sige, at Thor med disse overvejelser repræsenterer den tilgang til den interkulturelle kommunikation, at det kan være en fordel at overveje før et møde, hvilke kulturelle traditioner, klienten kan være præget af, i modsætning til fx A.M., som netop er opmærksom på ikke at fokusere på emnet kultur som det første. Han skelner endda relativt skarpt mellem det at forberede sig på et møde med henholdsvis en dansker og en f/i-klient, ligesom han meget interessant skelner mellem "det kulturelle" og "det personlige" i en samtale.

Har gode erfaringer med at fokusere på at informere om samfundsmæssige emner på et praktisk plan. (4.5, 4.6)

”Du skal lave noget for din kontanthjælp, og nu har du lige bevist, du har arbejdet i et år. Så du skal i gang med et eller andet. Han siger igen, det vil jeg ikke. Jamen så bliver jeg nødt til at stoppe din kontanthjælp, hvis ikke du vil arbejde for din kontanthjælp. Og så siger han, det kan du også bare gøre, men du skal stadigvæk betale min husleje. Og så begyndte jeg at spørge ham, hvordan han troede tingene sådan fungerede, og da afdækkede han simpelthen en opfattelse af det danske samfund, som slet, slet, slet ikke stemmer overens med virkeligheden. Og lige præcis den problemstilling er jeg stødt på rigtig mange gange.” (...) De unge, der kommer her, de forstår simpelthen ikke, hvad det er for et samfund, de er blevet en del af. De forstår det ikke. De burde sættes i en meget lang og meget grundig skole, som fortæller dem om, hvordan systemet fungerer. Skide være med kulturen, havde jeg nær sagt, skide være med religionen, men hvordan fungerer systemet? Hvad betyder boligstøtte, hvad er det at betale skat, hvad er kontanthjælp, hvad er ordinær beskæftigelse? Alle de der ting og alle de der svære ord, dem forstår de ikke.(4.5)

Thor har flere pointer, der egentlig går helt uden om de traditionelle emner i relation til interkulturel kommunikation som fx religion, værdier, magthierarki, kønsroller osv., og i stedet drejer sig om to grundlæggende temaer: Tilstrækkelig opmærksomhed og empati fra sagsbehandlerens side samt konkret information om det danske samfund. Som jeg forstår hans budskab, er der mange klienter, der ikke har den tilstrækkelige viden om det system, de er en del af, fx hvad angår overførselsindkomster og hvad det forventes af dem at yde i den forbindelse. Det offentlige system er måske for hurtige til at gå ud fra, at f/i'erne kender alle procedurer og forventninger fra offentlig side, og misfortolker således klienternes handlinger eller opførsel som værende respektløs, krævende eller sløset.

At der så ofte er relativt god tid til at tage hensyn til disse forhold, er noget unikt for afdelingen og bliver værdsat højt hos alle medarbejdere.

”Så måtte jeg fortælle ham om boligstøttekontoret, om husleje, elregning osv. Simpelthen sidde og dele alle de der tekniske ting op i fragmenter, forklare ham, hvordan det hang sammen. Og det kan jeg så få tiden til, fordi jeg er ansat der, hvor jeg er ansat. Det behov har han, og mange andre har også det behov, så det var min helt præcise indsats lige i det

område, det var at sætte mig ned på tomandshånd og forklare ham forskellige ting.”

Foretager en subjektiv vurdering af de såkaldte problemer for klienten (4.13)

...hvis der er et givent potentiale for at komme i arbejde, og hvis der ikke er nogen hindringer, hvis ikke der er noget psykisk, hvis ikke der er noget fysisk til hinder for at komme i arbejde, men det bare sådan generelt er ”jeg gider ikke lige nu”-holdning, for det er der jo også rigtig mange, der har, jamen så er det da bare med at komme ud over stepperne, så får de simpelthen bare med pisken og gulerødderne bliver kastet langt væk. Så bliver de taget i, undskyld udtrykket, i hoved og røv og bliver kastet ud foran en arbejdsgiver, og så kan de bare se at komme i gang. Men hvis der ligger noget af det andet, hvis der er nogen, der har posttraumatisk stress syndrom eller en depression, så er det det, det handler om. Så handler det om en livskvalitetsforbedrende indsats...(4.13)

Der skal meget tydelige problematikker til, for at Thor slækker på kravene til klienten om at deltage i arbejdslivet på den ene eller anden måde. Årsagerne til, at en klient har modstand imod at skulle aktiveres, i beskæftigelse, på kursus el.lign. må være forskelligartede, men der skal altså alvorlige forhindringer til, før målsætningen ”sættes ned” til det, han kalder en livskvalitetsforbedrende indsats.

Ser en force i at udnytte afdelingens forskellige medarbejderes erfaringer og ressourcer (4.20)

”..han kommer ud, taler med det her par, tager dem med ind, tager dem til en samtale i en halv time, så går de, og så kommer han ud til receptionisten og siger sådan en møghvalp og sådan en møgforkælet tøs, hun bliver her hos mig. Så holder han simpelthen sagen, fordi han kulturelt set kan se, hvilken problemstilling, der er. Han sagde, så snart han fandt ud af, hvor hun var født, og hvor han var født, så poppede der en hel masse ting op i hans hovede, familier der kender hinanden, arrangerede ægteskaber osv. osv.. Og så sidder han her med sin vestlige forståelse og sin oplevelse af, hvordan det er at være i Danmark, og siger, hvis hun får lov at køre med på det spil der, så er hun lige præcis placeret hjemme på en passiv livsførelse og en passiv hjemmet for ham de næste mange, mange år. Og det kan han gøre, ligesom Gülay hernede i ffi-gruppen, hun har en kulturel forståelse for nogle af de mennesker, der træder ind ad døren, som du og jeg aldrig kan komme i nærheden af at

få. Så han kunne simpelthen instinktivt se, hende her, hun skal bare være her hos mig, hun skal ikke andre steder hen. Og det er rigtig godt.”(4.20)

Igen forekommer et situation, der kalder på en diskussion af kulturbegrebet, og af hvordan man bruger sin erfaring, når man første gang møder en klient, eksempelvis som en sagsbehandler der kender til nogle af f/i’ernes oprindelige kulturer. Thor vurderer det positivt og effektivt, at nogle, ud fra få oplysninger om klienternes situation og visse kulturelle faktorer, kan fornemme hvor man skal sætte ind og hvilken sagsbehandler, der er bedst egnet til at håndtere den pågældendes sag. Det er en kontant tilgang til arbejdet, som placerer det beskrivende kulturbegreb relativt centralt i sammenligning med forestillingen om respekt, åbenhed overfor klientens egne ønsker, evigt foranderlige, flydende kulturelle identiteter osv.

8.2.1 Den kognitive dimension - sammenligning og diskussion af analyse i relation til teori

Inden for den kognitive dimension findes et af de helt centrale emner i nærværende opgave, som handler om, hvordan man som sagsbehandler bør bruge den erfaring, man har erhvervet sig gennem tiden om, hvad man kan kalde typiske problemstillinger for bestemte f/i-grupper eller –nationaliteter. Det teoretiske afsnit (p. 51) foreslår, at viden om klientens eller klientens families oprindelige kultur ikke nødvendigvis garanterer viden om en klient, men at det kan være en fordel at have tendenser for det pågældende ”segment” i bevidstheden mht. emner som fx familiemønstre. Samtidig indikerer såvel opgavens definition af kulturbegrebet samt indikationerne indenfor den affektive dimension, at man er forpligtet til at forholde sig åben for, hvordan den enkelte klients karakteristika samt dennes individuelle ønsker tegner sig. Denne sværgen til det komplekse, til det evigt dynamiske bliver provokeret af den ene sagsbehandlers beretning om, hvor effektivt det er, at nogle sagsbehandlere, som selv har en anden etnisk baggrund, efter ganske kort tid og med skelen til, hvor klienterne er født, føler sig helt overbevist om, hvordan de skal tackles. Det er ikke alene sådan det foregår, det har også vist sig at være konstruktivt - under alle omstændigheder i relation til, hvordan *sagsbehandleren* ønsker, at klienterne udvikler sig. Man må, som ovenfor, konstatere, at nøgleordet for afdelingens arbejdsstrategier er **balance**, i dette tilfælde mellem at gå klienten i møde og samtidig være meget bevidst om at identificere særlig kulturelt betinget opførsel, som man er nødt til at

tage hånd om på en bestemt måde. Igen nyder afdelingen godt af dens medarbejders forskellighed, i særdeleshed af at flere medarbejdere selv har en anden etnisk baggrund og dermed en specialiseret viden og et særligt kendskab til det at komme som fremmed til det danske samfund, som en etnisk dansker aldrig ville kunne tillære sig.

Alle finder de stor tilfredsstillelse i at have relativt meget tid til rådighed, det der kaldes tæt opfølgning, hvilket stemmer godt overens med teoriafsnittets bud på tid som en afgørende faktor i forhold til det effektive resultat.

8.3 Den kommunikative dimension

Man kan sige, at alt arbejdet på en arbejdsplads som den, der undersøges her, er afhængigt af, at sagsbehandlingens oplysninger, budskaber og krav til klienten bliver kommunikeret på en konstruktiv og effektiv måde, med respekt for individet. Arbejdet omfatter udelukkende kommunikation. Derfor er det vanskeligt at trække specifikke elementer af samværet med klienterne ud som værende den kommunikative del, særligt fordi der ikke kan foretages analyser af specifikke samtaler, hvorved man kunne beskæftige sig med ordvalg, kropssprog, dynamik i kommunikation som spejling af klienten o. lign.

Det mest nærliggende derefter må være at give eksempler på sagsbehandlingens kommunikative strategier, når der er noget, klienten ikke forstår, samt eksempler på hvad de prioriterer højt, når det handler om at få et budskab igennem.

1. Gülay

- Prioriterer tydelighed i kommunikationen (2.1, 2.17)

Gülay vægter det højt, at klienten er fuldstændig klar over, hvad hun (Gülay) forventer af den pågældende, måske pga. en større sensitivitet for, hvad sprogbarrierer eller manglende forståelse for alle de tekniske detaljer omkring økonomiske forhold, beskæftigelse, aktivering osv. betyder for klientens engagement og tryk.

”Det skal være klart og tydeligt, hvad er det...hvad er forventningerne herfra, og hvad er det deres pligter (...)Jeg synes i hvert fald selv personligt, at hvis vi er meget tydelige omkring det, så kommer vi meget langt med vores planer”(2.1)

”Så vi er fem, der sidder og snakker fremtid for hende, hun sidder der og vi fire sidder med ping-pong, og jeg lægger mærke til og siger, Salam forstår ikke, ”er du med, hvad vi snakker om nu”? Nej. Og det var mig, der stoppede det. De andre fire de..., og også mig... men det var mig, der opdagede det, at nu gik vi lidt længere med snakken, fordi hun er ikke med. De andre tre de opdager det ikke og siger tak, Gülay, hvad laver vi nu, vi diskuterer hendes fremtid, det er hendes liv, vi snakker om. Sådan nogle ting kan jeg sagtens lægge mærke til, før andre gør det. Også fordi, jeg ved godt, hvornår de ikke

forstår det. Når de bruger fx nogle ord, som jeg ved, det forstår hun da ikke. Så siger jeg til arbejdskonsulenten, vil du ikke lige forklare det en gang til? Med nogle andre ord, så hun forstår det. Nå, jamen har hun ikke forstået det? Det tror jeg ikke, prøv at spørge hende. Nej, siger hun så.” (2.17)

Gülay har identificeret, at al kommunikationen rundt om klienten ikke har nogen betydning, hvis ikke den pågældende er fuldstændig klar over, hvad der foregår. Erfaringerne viser, meget naturligt, at klienten engagerer sig mest i sin egen proces, når han/hun har forstået kommunikationen og kravene fra sagsbehandleren helt tydeligt. Det er muligt, at Gülay har en distance til såvel sproget som til hele sagsbehandlingssystemet, eftersom hun selv har en anden etnisk baggrund, der gør, at hun har lettere ved at identificere, hvad der for en udenforstående er svært at følge med til.

2. Jens

- 2 muligheder: Forståelse og konsekvenspædagogik (3.11)

”For nu at tage dit eksempel med det tidsmæssige, der er jo nogle befolkningsgrupper, der har et andet forhold til tid end så mange andre, det må jeg jo erkende, og det irriteres jeg over; på den anden side vil jeg også have lov at irriteres over det, fordi sådan fungerer min verden ikke. Jeg kan ikke arbejde med, at folk kommer en time for sent. Så måden at angribe det på kan fx være at, selvom begge parter måske umiddelbart taler godt dansk, så kan det være at have en tolk med til samtalen.

- Ja.

- Dels fordi at man får et rigere ordforråd begge parter, og dels har tolken også en kulturel forståelse i begge lejre, om man så må sige. Og det kan skabe en bedre forståelse, mig og klienten imellem. Det kan være en måde at angribe det på. Og en anden det kan jo så være at stille nogle ultimative krav, altså hvis ikke du kommer til tiden, eller hvis ikke du gør sådan og sådan, så klapper kassen. Og det er igen det der pædagogiske redskab (...)Og det er ikke for på nogen måde at underkende det kulturelle osv., for ikke at være accepterende, men det er nu engang de rammer, vi begge to er underlagt. Og dem er man nødt til at leve op til.”(3.11)

Jens har to indgangsvinkler til den effektive kommunikation: At stræbe efter så detaljeret

en gensidig forståelse som muligt, hvor det er nødvendigt bruges en tolk til såvel de sproglige som de kulturelle barrierer, eller at bruge konsekvenspædagogikkens ultimative krav ud fra devisen om, at de konkrete/økonomiske vilkår for sagsbehandlerarbejdet ikke ændrer sig, blot fordi en klient ikke kan tilpasse sig dem.

3.Thor

- Prioriterer konkret oplysning om fx tekniske krav højt (4.6)

Thor sætter ofte konkret oplysning om samfundsforhold i højsædet, tager sig tid til at sikre sig, at klienten er helt med på detaljerne omkring skat, løn osv., med en accept af at behovene ind imellem er så basale som på "far til lille søn-stadie".

"Lige i det her tilfælde var det helt ned på far til lille søn-stadie, sådan transaktionsmæssigt, hvor jeg måtte tage en lønseddel og sætte ring om de forskellige tal og fortælle ham, hvad det betød, jeg måtte tage et skattekort og pege på de forskellige tal og fortælle ham, hvad det betød, og hvordan det hang sammen med lønseddelen. Så måtte jeg fortælle ham om boligstøttekontoret, om husleje, elregning osv. Simpelthen sidde og dele alle de der tekniske ting op i fragmenter, forklare ham, hvordan det hang sammen."(4.6)

8.3.1 Den kommunikative dimension - sammenligning og diskussion af analyse i relation til teori

Tre af den fire sagsbehandlere nævner brug af tolk som (selvfølgelig) et nødvendigt redskab, men også et nyttigt redskab i forhold til at formidle nogle kulturelle forhold og ikke blot som oversættelse. Ikke overraskende vidner det om en bevidsthed om kulturelle forhold som en væsentlig medspiller i henholdsvis den gode, effektive kommunikation og den problemfyldte. Tilsyneladende var der ingen af respondenterne, der havde eksperimenteret med at lære sig nogle af de sprog, de møder i det daglige, hvilket heller ikke er hverken et krav eller en nødvendighed, men det foreslås af det teoretiske afsnit som en indikator for den interkulturelt kompetente kulturaktør, at man viser interesse imod at lære sig den andens sprog, og kunne måske være et positivt indslag på en afdeling, hvor man stræber efter at udvise en høj grad af empati.

9. Konklusion/afrunding

Resultatet af forsøget på at danne en række indikationer for den interkulturelt kompetente sagsbehandler, dannet ud fra omfattende undersøgelser af beskæftigelsesområdet for flygtninge/indvandrere, sagsbehandler-teori og forskellige teorier fra det interkulturelle forskningsfelt, blev en fagspecifik teori, der rummer den affektive, kognitive og kommunikative dimension. Hovedpointerne i den affektive dimension drejer sig i store træk om begreberne empati og en tilstrækkelig stor bevidsthed om sagsbehandlerens egne ønsker og krav til samværet med klienten. Den kognitive dimension vurderer, hvordan sagsbehandleren bruger den viden, han/hun besidder i forvejen om klientens kulturelle baggrund samt vedkommendes evne til at identificere, når en bestemt opførsel er kulturelt betinget. Endelig forholder den kommunikative dimension sig til, hvordan alle disse (forhåbentlig) gode intentioner kommer til udtryk gennem fx opmærksomhed på sprogets/kommunikationens sværhedsgrad i forhold til klientens grad af forståelse.

Alle sagsbehandlerne synes at være enige om den betragtning, som det komplekse/dynamiske kulturbegreb repræsenterer, at man i hovedregelen ikke kan generalisere over et helt folkefærd, mennesker med samme nationalitet, eller alle medlemmer af en kulturel gruppe, da hvert individ altid vil være unikt og påvirket af den konkrete situation på flere måder. Alle forholder de sig åbne overfor nye klienters individuelle ønsker. Samtidig understreger én, hvordan især sagsbehandlere, som selv er af anden etnisk herkomst, efter korte samtaler kan vurdere, hvilke problemstillinger eksempelvis unge mennesker står i, ved at se på erfaringer med klienter af samme kulturelle baggrund. De kan i nogle tilfælde forudsige, hvor man bliver nødt til at gribe ind, hvis ikke vedkommende skal hænge fast i nogle, efter danske forhold, uhensigtsmæssige mønstre eller vaner, og har haft gode erfaringer med at realisere denne indgriben.

Som samlet afdeling betragtet er deres kendetegn, at de har fundet en god balance mellem for det første at være empatiske, engagerede og omsorgsfulde uden at miste fodfæste i, hvad de selv kræver af samværet med klienten, hvad angår gensidig respekt og en fastholdelse af det faglige mål, og for det andet at bruge erfaringer fra

kommunikationen med tidligere klienter uden at bruge forhåndskendskabet for mekanisk. Et særligt ”våben” afdelingen besidder er muligheden for at bruge deres meget forskellige medarbejdere til de meget forskellige klienter. Efter min vurdering kan hver enkelt medarbejder således betegnes som værende interkulturelt kompetent i høj grad.

Til en sidste refleksion vil jeg bruge begrebet *Framing* eller **indramning**, som er et analytisk begreb anvendt i kulturforskningen. Det kan betegnes som et slags metaudsagn til beskrivelse af en mængde givne udsagn. **Indramningen** udstikker et regelsæt for, hvordan en situation kan udspille sig, eller hvordan en situation skal forstås.⁸⁰ Til eksempel kan man forestille sig et scenarie, hvor der leges en ”alvorlig” leg: Reglerne bliver overholdt, der bliver ikke snydt, og deltagerne investerer alle kræfter og al tankevirksomhed i dét øjeblik. Alligevel ved alle godt, hvis man træder et skridt tilbage og ser på legen udefra, at der ikke vil komme nogle alvorlige konsekvenser af et nederlag i legen; men man har etableret en parallel virkelighed / en leg, som ikke giver mening uden at overholde spillereglerne og tage den alvorligt. Indramningen ser ikke på, præcist hvilke detaljer, legen indeholder i de konkrete situationer, og hvilke metoder, der bliver taget i brug af hvem, men den definerer, hvordan man vinder og taber.

Samme begreb kunne være relevant at inddrage i kontakten mellem sagsbehandler og bruger med hensyn til at nå frem til en fælles, overordnet forståelse og, endeligt, det fælles mål. Hvis man kan se stort på, præcist hvilke termer der bliver brugt, og med hvilken gestik og øvrig kommunikationsform, og i stedet for den evige (skandinaviske) søgen efter konsensus blot sikre sig, at brugeren flytter sig i, hvad begge parter synes er den rigtige retning, er man måske tæt på et ligeværdigt, interkulturelt møde med respekt for begges ressourcer og præmisser på det givne tidspunkt i tid og rum?

⁸⁰ Knudsen & Wilken '98 p.92