

Speciale

Kandidatuddannelse i Socialt Arbejde, Aalborg universitet, 4. maj 2015

'Når familiekonsulenter bygger broer mellem kulturer'

Studie nr.: 20070688 & 20080476

Vejleder: Marianne Skytte

Anslag: 208.593

Indhold

1. Indledning	3
Det retlige og økonomiske grundlag	5
Erfaringer med anvendelse af familiekonsulenter	7
Kulturopfattelser	9
Identitetssituation	11
Præcisering af betegnelsen familiekonsulent	13
2. Problemformulering	14
Undersøgelsesspørgsmål	14
3. Metode	15
Forskning i egen praksis.....	16
Fænomenologisk hermeneutisk referenceramme.....	20
Undersøgelsens design.....	22
Kvalitativt semistruktureret interview	23
Interviewsituationen	24
Selektion af informanter.....	25
Præsentation af informanter.....	26
Præsentation af faglighed, arbejdsfelt og opgaver	28
Analysestrategi	30
4. Analyse og diskussion af fund.....	32
Motivation og drivkraft	32
Netværk og støtte fra betydningsfulde andre	32
Professionel baggrund.....	33
Mangelfuld vejledning om rettigheder	34
At kunne gøre en forskel	36
Selvgestaltung og biografisk konvertabilitet	38
Delkonklusion	40
Krænkelsererfaringer	41
Krænkelser på baggrund af ressourcemæssige spørgsmål	41
Krænkelser på grund af manglende viden.....	42
Krænkelser af diskriminatorisk karakter	43
Teoretisk fortolkning af krænkelsererfaringer	45
Afvigelse og outsiderstatus	48
Teoretisk fortolkning af afvigelsesproblematikken	50
Delkonklusion	53

Interaktion og roller.....	54
Fælles sprog.....	54
Bevidsthed om rolle.....	55
Anerkendende tilgang	58
Pædagogiske metoder	60
Sondring mellem anvendelse af faglige og personlige kompetencer	63
Rollen som systemrepræsentant.....	65
Delkonklusion	67
Kultur og sociale barrierer	68
Anvendelsen af individuelle grænsemarkører	69
Anvendelsen af synlige grænsemarkører	70
At tilhøre en gruppe	71
Teoretisk forståelse af at tilhøre en etnisk gruppe	73
Forskellige livssyn	74
Kulturformidling	78
Fællesskabets betydning for kulturformidling	80
Kulturindsigt	82
Delkonklusion	83
5. Konklusion	84
6. Perspektivering.....	88
7. Evaluering af undersøgelse.....	91
8. Summary.....	94
9. Litteratur.....	95

Tak til

Vi vil gerne sige mange tak til de familieeksulenter, der har deltaget i vores undersøgelse og åbent og oprigtigt har delt oplevelser og erfaringer med os - uden Jer ville dette speciale ikke være muligt. Også en stor tak til Lars Larsen fra LG Insight for inspiration og pointering af emnets aktualitet og relevans, og til projektchef Else-Marie Ringgaard og Mads Bentzen fra Integrationsnet for sparring i forbindelse med undersøgelsen. Til slut tak til vores enestående vejleder Marianne Skytte, der har støttet os gennem specialeprocessen med sin store viden og opmuntrende og anerkendende væsen. Tak for et sjældent fint samarbejde.

1. Indledning

Dette speciale omhandler familiekonsulenters rolle og funktion i flygtningefamilier og sætter specifikt fokus på familiekonsulenter med migrationserfaringer. Interessen for området er opstået på baggrund af egen viden og praksis inden for feltet.

I den indledende research har vi fået kendskab til, at termen 'familiekonsulent' dækker over et bredt funktionsområde og varetages af forskellige sociale aktører som f. x. mentorer, vejledere, støtte-kontaktpersoner, 'hjemme hos' og frivillige. Vi er endvidere blevet opmærksomme på, at betegnelsen 'familiekonsulent' ikke er en beskyttet titel, samt at der hverken foreligger krav lovgivningsmæssigt eller i kommunalt eller privat regi til, hvilken faglig baggrund familiekonsulenternes skal have for at varetage opgaven.

Flygtningefamilier har ofte tunge og komplekse sociale problemstillinger, da mange har haft voldsomme oplevelser i deres hjemland og/eller under flugten. Disse oplevelser kan have sat dybe spor i erindringen samt præge livet i lang tid bagefter (Social- og Integrationsministeriet 2012: 41). I anvendelsen af familiekonsulenter skal der, jævnfør lovgivningen, ligge en vurdering fra kommunens side om, at iværksættelsen af en sådan foranstaltning sker på baggrund af et behov for særlig støtte jf. SEL § 11. Disse familier har således massive behov for en social indsats, og familiekonsulenter, der har til opgave at støtte og vejlede dem, herunder at støtte forældrenes kompetencer og børnenes trivsel skal arbejde i yderst komplekse sammenhænge.

Den omstændighed at have brudt op fra sit hjemland og at leve i et land, hvor man udgør en etnisk minoritet er de vilkår, som familiekonsulenterne og familierne deler. Disse personlige vilkår er netop det familiekonsulenter med migrationsvilkår har til fælles, og som karakteriserer gruppen. Den funktion, som familiekonsulenterne skal varetage er imidlertid ukendt for de familier, som de skal støtte. Funktionen eksisterer ikke i de nytilkomne flygtningefamiliekonsulenters oprindelige hjemlande, og vi har fra egen praksis erfaring med, at der både fra familiernes og fra familiekonsulenternes side kan være uklarhed i forhold til familiekonsulenternes funktion i familierne.

Professionelle møder i det sociale arbejde kan være af meget forskellig art og er vanligvis omgærdet af regler eller retningslinjer. Vi ser imidlertid, at der er manglende retningslinjer for mødet mellem familiekonsulenterne og de familier, de skal støtte. Der er tale om et forholdsvis nyt felt i socialt arbejde med manglende krav om formel uddannelse, manglende retningslinjer i kombination med uklare forventninger til funktionen. På den baggrund undersøges, hvordan familiekonsulenter ser mødet med familierne, og hvilke dilemmaer der kan forekomme for familiekonsulenten.

Det er således familiekonsulenternes eget syn på familiekonsulentfunktionen, der har vores interesse, herunder, hvordan familiekonsulenterne oplever de nytilkomne flygtninges forventninger og krav til funktionen. Der er foretaget en empirisk undersøgelse af fem familiekonsulenters erfaringer og oplevelser med funktionen. Undersøgelserprocessen har været interessant, idet en del af baggrunden, for at vi valgte emnet, var en skepsis i forhold til familiekonsulentfunktionen, hvilket bl.a. handlede om, at arbejdet som familiekonsulent ikke kræver en formel uddannelse. Vi var kritiske overfor dette, idet familiekonsulenterne i deres funktion skal kunne træde ind i familiernes livsverden og håndtere både at være systemrepræsentanter og arbejde i privatsfæren. På baggrund heraf havde vi oprindelig en antagelse om, at det kunne være vanskeligt at integrere personlighed og faglighed i arbejdet med familierne. Vi er undervejs i processen blevet opmærksomme på, at det i virkeligheden kan være en diskurs, vi selv er bærere af. Det der træder frem i interviewene er et billede af, at familiekonsulenterne formår at balancere praksis mellem nærhed og faglighed og er meget bevidste om deres fremtræden.

Der er både vigtige socialfaglige, økonomiske og politiske aspekter forbundet med familiekonsulentfunktionen, og ordningen har de seneste år skabt en del debat på landsplan. Hvilke støtte- og rådgivningsopgaver, familiekonsulenterne varetager for de nyankomne flygtningefamilier, er nemlig bl.a. betinget af, hvordan kommunerne anvender ordningen. Der pågår i kommunerne, i KL og i Ministeriet for børn, ligestilling, integration og sociale forhold drøftelser om, hvilke opgaver og områder familiekonsulenterne kan og skal varetage, og der

afvikles i øjeblikket kurser på nationalt plan for at kvalificere indsatsen¹. Spørgsmålet om familiekonsulentordningen er således højaktuelt. Indledningsvis skitseres de økonomiske og lovgivningsmæssige rammer, som er gældende for området.

Det retlige og økonomiske grundlag

Lov om social service (i daglig tale serviceloven) har til formål at tilbyde rådgivning og støtte til socialt udsatte og sårbare familier for at forebygge sociale problemer samt at tilbyde foranstaltninger med et forebyggende sigte. De ydelser, som omfattes Serviceloven, har alle til formål at fremme muligheden for at kunne klare sig selv, eller hjælpe til at lette den daglige tilværelse og fremme livskvaliteten for børn, unge og voksne. Lovgivningen har ændret sig de seneste år, hvor der er kommet et større fokus på forebyggelse og tidlig indsats. Dette kan blandt andet ses i Barnets Reform, som trådte i kraft i 2011. Den har til hensigt at opspore sociale problemer så tidligt som muligt, samt at understøtte udsatte børn og unges muligheder for at trives og udvikle deres personlige og faglige kompetencer for at støtte dem i deres forberedelse til at få et selvstændigt voksenliv (Servicestyrelsen 2011: 2-12). I forhold til familiekonsulentfunktionen er det for kommunerne muligt at iværksætte en foranstaltning i sårbare og udsatte flygtningefamilier med særlige udfordringer efter servicelovens § 11, stk. 3 samt § 52, stk.3, nr. 2+6, hvormed de kan søge om refusion fra staten.

Lovgivningen blev ændret i oktober 2013. Indtil da, skulle der inden foranstaltningen trådte i kraft, foreligge en børnefaglig undersøgelse jævnfør servicelovens § 50. I forbindelse med Barnets Reform blev der foretaget en konsekvensrettelse af servicelovens § 181, stk. 2, hvormed det blev muligt for kommunerne at få fuld refusion for en række sociale ydelser, herunder også for anvendelse af familiekonsulent i flygtningefamilier under den 3 årige integrationsperiode. Der fulgte en anbefaling om, at det for hver enkelt familie skal vurderes, hvorvidt der er et behov for at tilknytte en familiekonsulent. Desuden er anbefalingen, at indsatsen bør ophøre, så snart der ikke længere er et behov herfor². Ændringen i oktober 2013 har betydet, at ordningen kan være nemmere at iværksætte.

¹ Projektchef i Integrationsnet Else-Marie Ringgaard

² http://www.ft.dk/Rlpdf/samling/20121/lovforslag/L181/20121_L181_som_fremsat.pdf

Kommunernes anvendelse af familiekonsulentordningen har blandt aktører på området medført diskussioner om, hvilke områder og opgaver familiekonsulenten skal varetage. Integrationsnet er en del af Dansk Flygtningehjælp, og en af deres kerneydelser er formidling af familiekonsulenter med forskellige etniske minoritetsbaggrunde. Ifølge projektchef Else Marie Ringgaard fra Integrationsnet, har nogle kommuner valgt at anvende familiekonsulentfunktionen til mere almene integrationsopgaver. Denne betragtning støttes af konsulent Lars Larsen fra konsulentfirmaet LG Insight. LG Insight har i flere år haft et samarbejde med landets kommuner, hvor konsulentfirmaet yder analyse, evaluering og rådgivning. Lars Larsen gør opmærksom på, at lovttekstens formulering 'særlige udfordringer' kan tolkes forskelligt, idet man kan hævde, at alle flygtninge har særlige udfordringer. Familiekonsulentordningen kan på det grundlag også anvendes i forhold til almindelige modtageopgaver, hvilket angiveligt ikke har været formålet med ordningen. Dette har rejst et økonomisk spørgsmål i forhold til anvendelsen af familiekonsulentfunktionen.

Det økonomiske grundlag indenfor flygtningeområdet er omfattende og komplekst. Det forholder det sig således, at staten efter integrationsloven som udgangspunkt dækker kommunernes samlede nettoudgifter til flygtninge og familiesammenførte i de første 3 år. Hovedelementerne i den statslige finansiering er et grundtilskud, som er et permanent tilskud. Dertil kommer de variable tilskud, nemlig resultattilskud, bloktilskud og refusion. Den kommunale økonomi på integrationsområdet er desuden påvirket af refusionsordninger, mellemkommunal udligning og generelle tilskud. Integrationslovens finansieringsregler er ændret flere gange, og udviklingen er gået mod en mere resultatbaseret finansiering. Det skal yderligere bemærkes, at der i ekstraordinære situationer fx ved et markant højere flygtningetal, som er tilfældet nu som følge af begivenhederne i Syrien, kan være finansieringsmæssige udfordringer, som der ikke fuldt ud er taget højde for (KL 2015: 1,2).

Som det fremgår af ovenstående, spiller det retlige og det økonomiske grundlag for familiekonsulentordningen sammen, og finansieringsreglerne er komplekse. Som udgangspunkt kan familiekonsulentordningen være omkostningsfri for kommunerne. Det er imidlertid vigtigt at være opmærksom på, at ordningen kun iværksættes i de tilfælde, hvor familierne har et særligt

behov. Både konsulent Lars Larsen fra LG Insight og projektchef Else Marie Ringgaard fra Integrationsnet har i den forbindelse gjort opmærksom på, at kommunerne utilsigtet kan opnå dobbeltrefusion, når der ansættes familiekonsulenter, hvilket af flere grunde kan være problematisk. Som det største problem anfører Else Marie Ringgaard risikoen for, at ordningen fjernes.

Området har inden for det seneste år fået større politisk bevågenhed grundet kompleksiteten og de økonomiske fordele, som kommunerne kan opnå ved at anvende familiekonsulentfunktionen til almene integrationsopgaver. Disse aspekter er imidlertid ikke det centrale i dette speciale. Det væsentlige er indholdet i funktionen, og vi vil som tidligere beskrevet fokusere på anvendelse af familiekonsulenter med migrationserfaringer. I det næste afsnit ser vi nærmere på, hvilke erfaringer, der foreligger på det område.

Erfaringer med anvendelse af familiekonsulenter

Flere kommuner benytter sig af familiekonsulenter med migrationserfaringer. Blandt andet Ringkøbing-Skjern Kommune, der ifølge kommunens hjemmeside har oprettet et 'etnisk' team af familiekonsulenter. Baggrunden for dette angives at være vanskeligheder i den tværfaglige integrationsindsats efter kommune-sammenlægningen, hvor integrationsområdet blev fordelt ud på forskellige fagområder (Dansk Flygtningehjælp 2013: 14). Nyidanmark.dk, der er den officielle internetportal om regler for indrejse og ophold i Danmark, drives i fællesskab af Udlændingestyrelsen og Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering. Af nyidanmark.dk fremgår det bl.a., at formålet med at tilknytte familiekonsulenter til alle nyankomne flygtningefamilier er, at der skal tages godt hånd om dem den første tid. Familiekonsulenternes opgave er at hjælpe de nyankomne familier, børn og unge med en god skolegang og et rigt fritids- og foreningsliv³. På Socialstyrelsens hjemmeside integrationsviden.dk, som benævnes "viden der virker", beskrives det fra Ringkøbing-Skjern kommune, at familiekonsulenterne skal sikre, at kommunens indsatser koordineres for flygtningefamilier med børn og unge under 18 år. Det beskrives endvidere, at familiekonsulenterne, som støtte-/kontaktpersoner, udgør en praktisk pædagogisk støtte gennem samtaler med børn og voksne om at være familie i et nyt land - samt gennem forskellige kulturelle

³ <https://www.nyidanmark.dk/NR/exeres/4A03AF5F-28FD-4374-ADCD-A8A6209BBD00.htm>

udflugter. Det anføres desuden, at familiekonsulenterne, gennem den tætte kontakt til de etniske minoritetsfamilier, kan observere familiens og børnenes trivsel og tidligt spotte eventuelle behov for en forebyggende indsats, samt at de samarbejder med børne- og familieafdelingen om eventuelt yderligere foranstaltninger for at undgå, at problemer udvikler sig til alvorlige sager med mere indgribende foranstaltninger⁴.

Socialstyrelsen nævner Lemvig Kommune som et andet eksempel på en kommune, hvor alle nyankomne flygtninge får tilknyttet en familiekonsulent. Om funktionen i Lemvig, beskrives det, at familiekonsulenten tager på forbesøg i asylcentret, sørger for at der står en bolig klar og møbleret, og at både familiekonsulenten og sagsbehandler er med til at modtage familien ved ankomst til kommunen. Det beskrives yderligere, hvordan familiekonsulenten tager sig af mange af de praktiske opgaver, der er forbundet med etableringen i kommunen. Det gælder fx det første møde med bank, læge og tandlæge, daginstitutioner, sprogskole m.v. Såfremt familien er interesseret, sørger familiekonsulenten også for, at der bliver tilknyttet en frivillig mentor, som kan støtte familien i at falde til i de nye omgivelser⁵.

Erfaringerne med ordningen angives på nyidanmark.dk at være gode både i Ringkøbing-Skjern og Lemvig. Det beskrives, at effekten af familiekonsulenternes indsats er, at familierne hurtigere kommer til at fungere og bliver selvhjulpne og engagerede i lokalsamfundet. Forældrene får ifølge hjemmesiden hjælp til *"det at være forældre i Danmark, og det er muligt at tage en diskussion om de svære problematikker, som kan opstå"*. Desuden beskrives det, at mange mindre problemstillinger tages i opløbet, før de ender som en bekymringssag hos børne- og familieafdelingen⁶.

Også Integrationsnet har erfaringer med familiekonsulentfunktionen. Ifølge Integrationsnets hjemmeside løser de opgaver i forhold til sociale indsatser i flygtningefamilier i samarbejde med kommunerne. De formidler familiekonsulenter med forskellig etnisk minoritetsbaggrund til at

⁴ <http://www.integrationsviden.dk/nyankomne/modtagelse/familiekonsulenter-i-modtagelsesindsatsen#.VFIMnI97zIU>

⁵ ibid

⁶ <https://www.nyidanmark.dk/NR/exeres/4A03AF5F-28FD-4374-ADCD-A8A6209BBD00.htm>

hjælpe udsatte flygtninge, som har sociale problemer og brug for støtte i hverdagen. På Integrationsnets hjemmeside beskrives bl.a., at flygtninge oplever, at de kan komme i klemme mellem to kulturer, hvilket kan føre til sociale problemer og vanskeliggøre børneopdragelsen i en dansk kontekst. Desuden anfører Integrationsnet, at flygtningeforældres syn på opdragelse ofte ikke stemmer overens med danske normer, og at det kan føre til konflikter og isolation, samt at nogle familier mangler netværk og viden om, hvordan man begår sig i det danske samfund. Integrationsnet beskriver, at de familiekonsulenter, der formidles via Integrationsnet har fagspecifik viden om de personlige og sociale problemstillinger, der gør sig gældende for mennesker, der har været på flugt og lever i eksil, samt erfaring med at observere samspillet i familien, der kan bidrage til at bryde uhensigtsmæssige mønstre. Familiekonsulenter fra Integrationsnet skal således vejlede og støtte unge uledsagede flygtninge samt familier, hvor der er bekymring for børnenes trivsel. Det anføres, at familiekonsulenterne gennem samtaler, terapi og aktiviteter skaber tillidsfulde relationer, som der bygges videre på med løsningsorienteret indsigt og læring. Desuden anføres det, at familiekonsulenten kan være rollemodel og vejlede og støtte familien i håndtering af dagligdagen, herunder problemer i forholdet mellem børn og forældre, opdragelse, unges forståelse af egne roller, kendskab til danske normer og krav samt viden om uddannelse og jobmuligheder⁷.

Vores indledende undersøgelse, samt erfaringer fra egen praksis har vist, at både kommunerne og Integrationsnet har gode erfaringer og succes med at anvende familiekonsulenter, som har samme kulturelle, etniske og/eller sproglige baggrund som den familie, de tilknyttes. Vi finder det interessant at undersøge, hvordan familiekonsulenterne *selv* oplever funktionen, herunder deres forståelsen af hvordan kultur og etnicitet kan have indflydelse på interaktionen, samt hvilke udfordringer og styrker familiekonsulenterne oplever i arbejdet med flygtningefamilierne.

Kulturopfattelser

Eftersom vi ønsker at undersøge, hvordan familiekonsulenterne opfatter, at forståelsen af egen kultur og etnicitet kan have indflydelse på deres arbejde, vil vi i dette afsnit præcisere, hvilke former for kulturopfattelser vi opererer med.

⁷ http://integrationsnet.dk/fileadmin/Produktblade_God_Start/produktark_familiekonsulent.pdf

Ifølge Marianne Skytte kan man tale om mindst tre overordnede perspektiver på kultur og kulturel udvikling, som har betydning i diskussionen om kultur og etnicitet. Hun henviser til henholdsvis den evolutionistiske, den relativistiske og den kontekstuelle kulturforståelse, som udgør tre essentielt forskellige kulturopfattelser, der alle er i spil i det sociale arbejde.

Både inden for den evolutionistiske og relativistiske kulturopfattelse er der en risiko for, at minoritetsborgeren "*andetgøres*". Ved den kontekstuelle kulturopfattelse, som vi læner os op ad i denne opgave, sker et skift fra et objektivt kulturfokus til en subjektiv etnicitetsforståelse, hvilket indebærer, at der arbejdes ud fra en forståelse af, at etnicitet produceres under specifikke historiske, sociale og politiske omstændigheder (Skytte 2007: 19-24). Ifølge den kontekstuelle kulturopfattelse er etniske forskelle subjektive. "*Etniske grupper og etniske grænser defineres indefra, altså af de grupper, som er involveret i de givne etniske relationer*" (Ibid.: 23). Ud fra den kontekstuelle kulturforståelse vil man således være opmærksom på, at en del af det, der opleves som "*specifikke kulturelle træk*" hos flygtninge udvikles i det lokale samspil, som borgeren indgår i, og "*de konkrete vilkår for inklusion i lokalsamfundet er afgørende faktorer i analysen af menneskers valg af identitetsmarkører og i analysen af den enkeltes hverdagsliv*" (Ibid.: 24).

Marianne Skytte bygger videre på den norske antropolog Frederik Barths arbejde. Han har beskæftiget sig indgående med kultur og etnicitetsbegrebet. Han gjorde med sin forskning op med den klassiske forestilling af kultur, som værende oprindelig og dermed medfødt. Det er ifølge Barth ikke en uforanderlig kultur, der er afgørende for, hvilken etnicitet man har. Det afgørende er, hvem man identificerer sig med (Barth 1969). Eftersom Fredrik Barth er en af de teoretikere, som vi vil anvende i specialet, vil der komme en uddybning af hans teoretiske og begrebslige anvendelser af kultur og etnicitet.

Vores udgangspunkt i denne opgave er, at kultur og etnicitet opstår i interaktionen med andre. Både familiekonsulenter og flygtningefamilier befinder sig i en minoritetsposition, hvilket giver særlige vilkår for identitetsudvikling, idet migrantsituationen kan medføre en situation, hvor der stilles spørgsmålstejn ved det enkelte menneskes opfattelse af verden (Skytte 2007: 94). Også

Barth påpeger, at migration spiller en rolle i forhold til menneskers identitet. *"... but the most interesting and often critical role is played by another set of processes that effect changes of the identity of individuals and groups"* (Barth 1969: 21).

Han pointerer, at mennesker ved migration har en tendens til at gruppere sig ud fra specifikke grænsemarkører, og at relationer kan ændre sig. Det Barth finder interessant, er de processer, som kan ændre identitetsopfattelsen hos individer og grupper (Barth 1969: 21). Vi vil i det følgende kort skitsere identitetsaspektet.

Identitetssituation

Flygtninge er primært orienteret mod at undslippe krig eller forfølgelse for at skabe en mere sikker hverdag og fremtid for sig selv og deres børn. Processen med at indstille sig på en tilværelse i Danmark er ud over de mange praktiske spørgsmål i forhold til for eksempel bolig og økonomi påvirket af et væld af faktorer. For nogle flygtninge er situationen, at deres liv i årevis er præget af splittet orientering i forhold til deres hjemland og deres liv i Danmark (Skytte 2007: 99). De strukturelle forhold, der rammesætter flygtnings liv i et nyt land vil som oftest medføre en diversitet i forhold til, hvordan den uddannelsesmæssige, økonomiske og beskæftigelsesmæssige situation var før eksilet. Desuden har flygtninge, der i eksiltilværelsen er i minoritetspositioner ikke magt til at definere, hvad der er normalt, eller hvad der karakteriserer det gode liv.

Det kan være vanskeligt for migranter at få bekræftet deres selvbillede, og identitetssituation kan yderligere vanskeliggøres ved, at mange etniske danskere kan have svært ved *"at forstå den identitet, migranten prøver at få bekræftet"* (Ibid.: 94). Mennesker plukker livet igennem identitetslementer til sin selvfremstilling. Migranten kan imidlertid få problemer med at møde en bekræftende respons på visse identitetslementer, hvilket selvfølgelig er problematisk, da alle mennesker har behov for bekræftelse og værdsættelse (Ibid. 2007: 94-95). I anerkendelsesteorier er en af de centrale antagelser, at menneskets identitet bliver virkelig gennem anerkendelse. Hvis de grundlæggende behov om anerkendelse ikke dækkes, skader det handledygtigheden og kan føre til manglende selvrespekt og en følelse af værdiløshed (Højlund & Juul 2005: 22-27).

Ud over sproglige, etniske og kulturelle markører vil flygtninge fra mellemøsten ofte blive tvunget til at forholde sig til religion – og i den forbindelse specifikt til islam, da migranter fra den del af verden ofte identificeres som muslimer. Islam bliver på den måde en identitetskabende faktor, uanset migrantens religiøse tilhørsforhold (Skytte 2007: 94). Migration medfører således per automatik en udfordring for selvforståelse og identitetsudvikling i forhold til at skulle definere sig selv i en ny samfundsmæssig sammenhæng, og kan medføre, at der bliver stillet spørgsmålstejn ved hele det enkelte menneskes opfattelse af verden. Marianne Skytte påpeger, at *”... på mange måder kan migranten få problemer med at møde en positiv og bekræftende respons på sin selvfremstilling i majoritetssammenhænge”*, og at migration altid giver særlige identitetsmæssige udfordringer. *”De markører, personen tidligere har identificeret sig igennem, kan være irrelevante og meningsløse i den nye kontekst”* (Ibid.: 94). Det er således en udfordring for migranten *’at arbejde sig frem mod en forståelse af det samfund’*, man er blevet borger i, specielt i de tilfælde hvor man oplever ikke at blive accepteret som medborger (Ibid.: 98-99).

Ifølge Dansk Flygtningehjælp er mange flygtninge traumatiserede. I 2013 anslog fagfolk, at 25-30 % af flygtninge i Danmark (ca. 30.000 personer) lider af Post traumatisk stressyndrom (PTSD). Der findes ingen tal for, hvor mange flygtningebørn, der er traumatiserede (Dansk Flygtningehjælp 2013: 4). Det kan være vanskeligt for forældre med traumer at give deres børn al den omsorg, tryghed og støtte de har behov for. Børnene kan reagere med udviklingsmæssige forstyrrelser, kan tabe troen på forældrenes evne til beskyttelse og kan være nødt til at påtage sig en voksenrolle (Dansk Flygtningehjælp 2011: 6-8).

Flygtningefamiliers liv i eksil er karakteriseret ved en række svære og komplekse problemstillinger, og for flygtningefamilier generelt og traumeramte i særdeleshed, kan der således ligge en udfordring i at skabe sig en anerkendt identitet i eksilet.

Vi vil i specialet se på familiekonsulenternes opfattelse af deres rolle, og om de kan medvirke til at nedbryde kulturelle barrierer og fremme integrationen i et nyt samfund. Hvordan spiller værdier, som bl.a. livsform og livssyn ind, og hvilke udfordringer og problemer kan der opstå i relationen og i det professionelle arbejde med familien og børnene? Centralt i specialet er

familiekonsulenternes forståelse af, hvordan de varetager funktionen både som repræsentant for systemet og som en tillidsskabende person, og hvilke udfordringer og styrker, der kan identificeres ud fra familiekonsulenternes egne erfaringer.

Præcisering af betegnelsen familiekonsulent

Vi har haft en del overvejelser i forhold til, hvordan vi benævner familiekonsulenterne. En mulighed kunne være *to-kulturelle* familiekonsulenter. Denne betegnelse har i en del år været anvendt af Integrationsnet. Vi finder imidlertid, at det er uhensigtsmæssigt i dette speciale, idet vi som beskrevet opfatter kultur som et dynamisk begreb og trækker på en kontekstuel kulturopfattelse, hvorfor det ikke giver mening at tale om familiekonsulenter som kulturrepræsentanter. En anden mulig betegnelse er *to-sproglige* familiekonsulenter. At anvende denne betegnelse vil være upræcist, idet flere af familiekonsulenterne behersker flere sprog. Desuden er fælles sprog ikke en forudsætning for at en familiekonsulent tilknyttes en familie. Det er ikke ualmindeligt, at en familiekonsulent med migrantbaggrund tilknyttes flygtninge, der har andre sproglige kompetencer end familiekonsulenten, og i disse situationer anvendes tolk. Betegnelserne *minoritetsetnisk baggrund* og *migrantbaggrund* er begge adækvate. I lovteksten anvendes betegnelsen *konsulenter til familier*, og Else Marie Ringgaard fra Integrationsnet finder det vigtigt, at denne betegnelse fastholdes og anvendes, da der, som nævnt i indledningen er mange aktører, der anvender betegnelsen familiekonsulenter, og der på den baggrund let opstår begrebsforvirring. Vi har imidlertid valgt betegnelsen familiekonsulenter med migrationserfaring, da det er vores vurdering, på baggrund af de interviews som vi har afholdt med familiekonsulenterne, at migrationserfaringer er et af de centrale elementer i indsatsen, hvorfor vi betragter denne betegnelse som den mest dækkende for funktionen. Specialet omhandler udelukkende familiekonsulenter med migrationserfaring, og vi vil af sproglige hensyn – for at gøre specialet så læsevenligt som muligt, fremover benævne disse *familiekonsulenter*.

2. Problemformulering

Vi har i indledningen beskrevet de sociale konsekvenser og særlige identitetsmæssige udfordringer, der er ved migration og et liv i eksil. Både familiekonsulenterne og de familier, som de skal støtte, har erfaringer med migrationsoplevelser samt det at befinde sig i en minoritetsposition. Det, at begge parter er migranter, giver familiekonsulenterne en unik mulighed for at forstå de problemstillinger, som de nytilkomne oplever og dermed et potentiale for at støtte integrationsprocessen. Det er indsatsens kompleksitet sammenholdt med den udefinerede funktion og de manglende retningslinjer for mødet, der gør det interessant for os at undersøge familiekonsulenternes forståelse af funktionen og mødet. Disse problemfeltsovervejelser leder os til nedenstående problemformulering.

Hvilke styrker og dilemmaer oplever familiekonsulenterne med migrationserfaringer i arbejdet med nytilkomne flygtningefamilier?

Undersøgelsesspørgsmål

1. Familiekonsulenter med migrationserfaring udgør en unik gruppe af fagpersoner indenfor socialt arbejdes praksis. Familiekonsulenterne er unikke, idet de kan bidrage med deres personlige migrationserfaringer og dermed en større forståelse af, hvordan det er at skulle fungere som familie i en dansk kontekst. Der stilles ikke formelle krav til deres kompetencer. Vi vil derfor undersøge: **Hvilke forudsætninger og kompetencer anvender familiekonsulenterne i arbejdet med familierne, og er de bevidste om, hvornår de anvender forskellige kompetencer?**
2. Vi har fra praksis erfaring med, at der er uklare forventninger til familiekonsulentfunktionen fra såvel familiekonsulenterne som familiernes side. Familiekonsulenterne skal i deres funktion kunne træde ind i familiernes livsverden og håndtere både at være systemrepræsentanter og befinde sig i privatsfæren. Vi vurderer, at det er vigtigt at få synliggjort familiekonsulenternes forskelligartede roller, og de forventninger der ligger til disse. Vi vil derfor undersøge: **Hvilke positioner og roller oplever familiekonsulenterne, at de har i deres funktion som familiekonsulent?**

3. Familiekonsulenter med migrationserfaring har indsigt i forskellige kulturer, da de i kraft af migrationen har indgået i flere forskellige kulturelle sammenhænge. Kulturformidling er en af familiekonsulenternes kerneopgaver. Der foreligger imidlertid ingen viden om, hvordan denne opgave løses, hvorfor vi finder det interessant at få beskrevet, hvordan familiekonsulenterne kan anvende deres egen kulturelle og etniske baggrund i indsatsen. Det leder os til vores tredje undersøgelsesspørgsmål: **Hvordan oplever familiekonsulenterne, at kultur og etnicitet kan spille en rolle i indsatsen?**

4. En anden af familiekonsulenternes kerneopgaver er at støtte familiernes integrationsproces. Familiekonsulenterne forventes at støtte familierne i en kulturel-, social- og pædagogisk integration. Kulturel integration drejer sig om etniske minoriteters indslusning i samfundet, og social integration om netværks- og gruppetilhørsforhold. Det er ubeskrevet, hvordan dette integrationsarbejde skal foregå. Vi vil derfor undersøge: **Hvordan oplever familiekonsulenterne, at de kan støtte familiernes integrationsproces i Danmark?**

3. Metode

Dette kapitel indledes med overvejelser om at forske i egen praksis samt grundlaget for at få adgang til data, der kan belyse problemformuleringen. Dernæst præsenteres og begrundes valget af videnskabsteoretisk tilgang. Undersøgelsen tager afsæt i en fænomenologisk hermeneutisk ramme. Nogle grundtanker fra fænomenologien og hermeneutikken skitseres og sættes i relation til vores undersøgelse og specialets metodiske design. Problemformuleringen lægger op til et kvalitativt studie, da kvalitative metoder giver mulighed for at belyse, hvordan mennesker oplever og beretter om verdenen, og hvordan fænomener fremtræder og udvikler sig i komplekse sammenhænge (Brinkmann & Tanggaard 2010: 17). Kapitlet afsluttes med præsentation af informanterne og deres arbejdsfelt.

Forskning i egen praksis

En af specialets forfattere har en betydelig indsigt i feltet i kraft af et tidligere job i en organisation, hvor hun var ansat som socialfaglig koordinator og områdeleder for en gruppe af familiekonsulenter. Hun har derfor et indefra perspektiv forstået på den måde, at hun har haft kendskab til organisationen både på det formelle og uformelle plan. Indefra-perspektivet har endvidere medvirket til, at der har været forudindtagethed i forhold til familiekonsulenternes vilkår. I starten af processen med specialeskrivningen udmøntede denne forudindtagethed sig i en antagelse om, at der kunne være udfordringer i forhold til familiekonsulenternes forudsætninger og betingelser for at yde en kvalificeret indsats i familier med ofte meget komplekse sociale problemstillinger. Dette rejste spørgsmål i forhold til, hvilke faglige og personlige kvalifikationer, der satte familiekonsulenter i stand til at varetage funktionen, samt i hvilken grad familiekonsulenterne kunne opretholde en professionel relation i spændingsfeltet mellem system og privatsfæren. Et andet spørgsmål var, hvordan familiekonsulenterne håndterede arbejdet med flygtningefamilierne i forhold til deres egen baggrund. Erfaring fra praksis viser, at re-traumatisering i arbejdet med flygtninge kan være en risiko. Disse praksiserfaringer og spørgsmål har inspireret til undersøgelsen.

De to organisationsforskere Jens Carl Ry Nielsen og Pål Repstad har beskæftiget sig med at have en 'insiderrolle' som forsker, og deres udgangspunkt er, at det kan være meningsfuldt og frugtbart at foretage analyser i egen organisation. Vi trækker i specialet på deres forslag til, hvordan man kan udnytte fordele og mindske ulemper ved undersøgelser i egen praksis (Nielsen & Repstad u.å: 1-2). Nielsen og Repstad beskriver, at sproget både er kulturbærer og kulturskaber (ibid.: 4). Det faktum, at insider har kendskab til hverdags sproget i familiekonsulenternes arbejdsfællesskab, har vi draget fordel af både ved udarbejdelse af interviewguiden og i analysen. Nielsen og Repstad har fokus på subjektiviteten som fejkilde, men anfører også, at den 'rene forskerrolle' ikke findes, og at forskning i egen praksis derfor primært adskiller sig ved, at der som oftest er flere og mere intime sociale bånd til aktørerne, end hvis forskeren kommer udefra (ibid.: 2). Selvom der er tale om et tidligere ansættelsesforhold har vi valgt at anvende betegnelsen 'insider', da der fortsat er tætte sociale bånd til informanterne, hvilket har haft afgørende betydning for undersøgelsen. Vi har haft forholdsvis nem adgang til informanter, og én af informanterne udtalte, at hun kun

stillede op som informant, netop fordi det var 'insider', der spurgte. Relationen mellem informant og 'insider' blev tydeligt under interviewet, hvor det fremgik, at netop relationen i flere specifikke arbejdssituationer var så tillidsfuldt, at informanten slet ikke satte spørgsmålstejn ved de stillede opgaver.

Informanterne var yderst positive overfor at deltage i interviewsituationen, og den store tillid mellem insider og informanter medførte, at der fra starten også var et tillidsforhold til specialets anden forfatter. Der var således en fri og fortrolig atmosfære under interviewene, der blev svaret åbent på spørgsmålene, og samtlige informanter var meget motiverede og udviste en stor velvillighed over for os begge. Flere gav udtryk for, at det var magtpåliggende for dem, at vi skulle gennemføre undersøgelsen, både fordi de gerne ville hjælpe os, fordi de fandt det vigtigt at få belyst emnet, og en informant pegede på, at der også burde være presseomtale af denne type socialt arbejde.

I anvendelsen af familiekonsulenterne som informanter har vi gjort os overvejelser om det asymmetriske forhold, der er mellem insider og familiekonsulenterne, idet hun tidligere har fungeret som faglig leder for samtlige informanter (henholdsvis som områdeleder og faglig koordinator). Før interviewene overvejede vi risikoen, for at interviewpersonerne kunne føle sig pressede til at give bestemte svar, hvilket vi har forsøgt at imødegå, ved at specialets medforfatter i forbindelse med interviewene pointerede, at hun anså familiekonsulenterne som eksperter og bad dem bidrage til, at også hun kunne få en større forståelse for feltet og lagde vægt på, at der ikke fandtes rigtige og forkerte svar. I forbindelse med interviewsituationerne så vi ikke konsekvenser af insiders tidligere 'magtposition', og en tese kunne være, at den omstændighed, at insider har bedt familiekonsulenterne om hjælp til nærværende undersøgelse, har bevirket, at der er sket et skift i relationen, så der er kommet en form for ligevægt i forholdet.

Inden vi gik i gang med interviewene, fik informanterne fremsendt et brev, hvor vi kort beskrev formålet med interviewet. Derudover blev alle informanter informeret om, at det ikke var 'insider', som ville foretage selve interviewet, men at hun ville være til stede. 'Insider' bidrog med uddybende spørgsmål, da man med et 'indefrablik' kan få adgang til oplysninger, der kan være

utilgængelige for en udefrakommende, og man er ofte bedre end en udenforstående til at gennemskue situationer, hvor der er langt mellem ord og handling (ibid.: 5). Således har vi i interviewsituationerne udnyttet, at insider har haft en tilbagetrukket rolle, for at kunne vurdere det sagte i lyset af konteksten, og på den baggrund har kunnet stille uddybende spørgsmål. Ved at insider ikke har haft rollen som interviewer, er vi også kommet udenom den udfordring, at hun ikke kunne "påberope sig en legitim uvitenhet" (ibid.å:6).

Det etiske princip '*tilgodeseende*' betyder, at risikoen for at skade en interviewperson skal være så lille som muligt. Her må hensynet til den enkelte, veje højere end forsknings formål (Kvale 1997: 120). Konkret har vi i specialet undladt navns nævnelse og faktuelle oplysninger. Vi har ligeledes undladt at anvende længere beskrivelser af oplevelser hentet fra de kvalitative interviews, hvis de var af en sådan karakter, at en eventuel genkendelse kunne forekomme. I forhold til anonymisering af informanterne har vi yderligere gjort os den overvejelse, at antallet af familiekonsulenter med migrationserfaringer er forholdsvis begrænset, så vi har været bevidste om muligheden for genkendelse i specialet af den enkelte informant. Vi har valgt at sende et udkast af præsentationen af informanterne til de respektive informanter, og har fået deres godkendelse af vores fremstilling.

Der er også en række begrænsninger ved at forske i egen praksis. En af de største begrænsninger kan være den 'blindhed', der kan opstå, ved at man er for tæt på praksis, hvormed det kan "være vanskelig å se skogen for bare træer" (Nielsen & Repstad u.å:1). Risikoen vil her være, at man bliver optaget af enkeltheder, samt at vigtige fænomener undgår opmærksomheden. Dette kan medvirke til, at man kommer til at anlægge for snævert et perspektiv på undersøgelsen (ibid.: 6). Vi har igennem hele processen været opmærksomme på den blindhed, der implicit ligger i indefra perspektivet. Eftersom 'insider' stoppede i organisationen for cirka et år siden, var der skabt en naturlig distance til organisationen, men insider har dog fortsat en række blinde vinkler. Det har derfor haft stor betydning at være to forfattere på specialet, da medforfatter undervejs i processen har indtaget rollen som 'djævlens advokat'. Vi har løbende haft diskussioner, som har haft betydning både i forhold til udarbejdelse af undersøgelsesspørgsmål og interviewspørgsmål. Et konkret eksempel fra interviewsituationerne var, at den sproglige indforståethed, der er mellem

insider og informanter, betød at insider hurtigere forstod informanternes umiddelbare budskab. Her spurgte outsider ofte ind til betydningen, hvilket gav flere informationer. Outsiderpositionen førte også til drøftelser af vægtningen og betydningen af borgernes/klienternes og familiekonsulentens fælles etniske, sproglige eller kulturelle baggrund. Her var insider tilbøjelig til at antage, at det pr automatik er enklere at skabe relation, når der er fælles etniske, sproglige eller kulturelle aner. Outsiders skepsis medførte, at der i interviewspørgsmålene er blevet lagt større vægt på at få nuancerede svar på hvilke faktorer, der påvirker relationsdannelsen. Vi har desuden undervejs i processen haft mulighed for at trække på eksperter inden for området, som har bidraget med viden samt stillet kritiske spørgsmål undervejs. Blandt andet har vi benyttet os af samtaler med Lars Larsen fra konsulentfirmaet LG Insight, da LG Insight har foretaget nationale undersøgelser inden for feltet i samme periode, som vores specialeskrivning har fundet sted. Han har stillet sig til rådighed i forhold til besvarelse af spørgsmål. Vi har desuden haft stor glæde af at samarbejde med repræsentanter fra Integrationsnet, hvor projektchef Else-Marie Ringgaard har bidraget med information om lovgivningsmæssige forhold, og afdelingsleder Mads Bentzen med viden om feltet, metoder og tilgange.

En anden begrænsning som Nielsen og Repstad nævner, er risikoen for at bruge 'forskelle i kultur' som standardforklaring, når man ikke umiddelbart kan se andre forklaringer til en given problematik (ibid.: 11). Vi har i undersøgelsen anvendt teorier om individuelt og kollektivt livssyn, identitet, roller og stigmatisering til at gå bagom 'hverdagsforklaringerne' med henblik på at undersøge, hvorvidt forklaringerne blot er en del af 'hverdags-sproget' eller om andre perspektiver eller forklaringer kan ligge til grund herfor. Dette har været særligt anvendeligt i forklaringerne på flygtningefamiliernes handlemønstre og udfordringer, da de nemt kan kategoriseres som udtryk for kulturelt specifikke normer og værdier. Teorien har her hjulpet til at give andre perspektiver og forklaringer på de problematikker, som familiekonsulenterne ikke nødvendigvis har haft øje på, og har medvirket til at vi har fået et mere nuanceret blik på flygtningefamiliernes samlede situation – hvilket vi vil komme mere ind på i analyseafsnittene.

Fænomenologisk hermeneutisk referenceramme

Fænomenologien giver mulighed for at forstå sociale fænomener ud fra aktørernes egne perspektiver, og dens styrke er, at den tager menneskers livsverden og deres subjektive oplevelser alvorligt som udgangspunkt for at forstå, hvordan de tænker og hvordan de handler. Valget af fænomenologi som den primære videnskabsteoretiske tilgang er truffet ud fra specialets hensigt om at få dybdegående indsigt i, hvordan familiekonsulenterne opfatter indsatsen og indsatsens betydning for familierne. Den fænomenologiske tilgang er netop udviklet *”for at kunne belyse menneskelige oplevelser, erfaringsprocesser og det sociale liv”* (Zahavi 2013: 17). Fænomenologien tillader altså at analysere måder at forstå og erfare på, og giver mulighed for at kaste lys over fænomener og deres fremtræden. Samtidig tager den ikke noget for givet, den er en problematisering og en kritisk refleksion (Ibid.: 39). Desuden bidrager fænomenologien med sine fænomenanalyser *”til en overskridelse af den traditionelle skelnen mellem erkendelsesteori og ontologi”* (Ibid.: 18). En af grundtankerne inden for fænomenologien er, at den menneskelige bevidsthed altid er intentionel, hvilket betyder at man altid vil opleve noget som værende noget bestemt, og at der er en uopløselig enhed mellem den iagttagende og det, som iagttages. Vi får således adgang til verden gennem vores oplevelse af den, og vores erkendelse af verden er ikke adskilt fra den. Der er tale om et åbent verdensforhold, hvor verden skal forstås *”... som den meningshorisont, vi bestandigt er situeret i forhold til”*, og den *”videnskabelige diskurs knytter an til verdenen, sådan som denne opleves, ...”* (Ibid.: 36).

Vi vil med undersøgelsen udforske familiekonsulenters praksis, som den umiddelbart fremtræder for os gennem familiekonsulenternes fortællinger. Det er netop kendetegnende for fænomenologien, at fænomenet forstås ud fra egen fremtrædelsesmåde, som det viser sig, manifesterer sig og åbenbarer sig (Ibid.: 13). Fænomener kan have forskellige fremtrædelsesformer afhængig af hvem, hvordan og fra hvilken side de anskues (Ibid.: 13-15). Vi ser netop, at familiekonsulentfunktionen har forskellige fremtrædelsesformer. I den indledende research til dette speciale, finder vi informationer om funktionen på nogle officielle hjemmesider, hvor erfaringer fra to kommuner er videreformidlet som salgsmateriale af interessenter på området. Det er en måde at anskue funktionen på. Skriftlige akter udgør ifølge fænomenologien

den mest fattige fremtrædelsesmåde og kan være tomme og billedløse (ibid.: 14). Vi vil med vores undersøgelse af familiekonsulentfunktionen afdække flere sider af funktionen, da vi via interviews vil undersøge, hvordan den kan manifestere sig i praksis.

Livsverden er et andet centralt begreb indenfor fænomenologien, hvor tankegangen er, at det sociale er et grundvilkår ved at være menneske, og at vi er kropsligt forankret i et fællesskab. Livsverden betegner den konkrete virkelighed, menneskers levede erfaringer som i det daglige ofte tages for givet (ibid.: 30-33). Livsverden er i følge fænomenologien fyldt med mening og betydning, der kan bidrage til systematisk erkendelse. Og det er gennem en undersøgelse af familiekonsulenternes erfaringer, at vi vil afdække den faglige livsverden, konkretisere essensen og indfange nuancerne i familiekonsulentfunktionen.

Begreberne epoché og reduktion er en forudsætning for at få adgang til viden om livsverdenen. Det handler om, hvordan man undgår at være forudindtaget ved at forsøge at suspendere den naturlige naivitet og indforståethed vi har, for ikke at misforstå, hvad der er på færde (ibid.: 20-21). En af specialets forfattere har som nævnt stor indsigt i feltet og har en betydelig viden om familiekonsulenters praksis. Vi har derfor specifikt arbejdet med at sætte hendes 'forforståelse i parentes, i henhold til princippet om reduktion. Der er i fænomenologien en afgørende interesse for subjektiviteten og betydningen af første-persons perspektivet, og en tilbundsgående fænomenologisk undersøgelse må nødvendigvis inddrage subjektiviteten. Hvis vi ønsker at forstå, hvordan fænomener, som eksempelvis sociale relationer, kan fremtræde, er vi nød til at inddrage det eller de subjekter, som de fremtræder for. Herved vil vi blive "ført til de former for intentionalitet", der er i spil, og som fænomener må forstås i relation til (ibid. 2013: 17).

Fænomenologiens opgave er at forstå det basale og sætte det i den rette sammenhæng. For at muliggøre dette, er det som nævnt nødvendigt med en vis refleksiv tilbageholdenhed, en metodologisk suspension, hvor man tilstræber at se bort fra tidligere erfaringer og teorier for at møde fænomenet fordomsfrit og intuitivt (ibid. 2013:37).

Fænomenologien har nogle afgørende begrænsninger som metode. Fænomenologien beskæftiger sig ikke med magtforhold, strukturelle forhold eller ubevidste forhold. Hovedsigtet med dette speciale er hverken at undersøge et strukturelt aspekt eller at udarbejde en magtanalyse. I relation til denne undersøgelse, er det problematiske ved den rene fænomenologiske tilgang, at den kun ville være i stand til at indfange de forhold som familiekonsulenterne selv er bevidste om, hvorfor vi ikke kan undse os at inddrage elementer af den hermeneutiske tilgang, da det giver mulighed for at lægge en distance til empirien og inddrage teorier i fortolkning af denne.

Vores videnskabsteoretiske tilgang er således ikke rent fænomenologisk, den har en hermeneutisk drejning. Hermeneutikken er læren om fortolkning, og indenfor denne tradition må enkeltdele forstås på grundlag af helheden og omvendt. Da enhver udlægning af det værende allerede er udtryk for en forståelse, som må tolkes, kan man sige, at fænomenologien forudsætter en hermeneutik (Kvale & Brinkmann 2009). Den fænomenologisk hermeneutiske undersøgelse tager således udgangspunkt i den levede erfaring og søger at synliggøre meningen og betydningen.

Fænomenologien søger at give en fordomsfri beskrivelse, men vi kan ikke fralægge os vores forforståelse, den er en integreret del af forskningsprocessen. I forhold til udarbejdelse af undersøgelsesspørgsmålene har vi anvendt forforståelse både i kraft af litteraturstudier og viden fra egen praksis.

Da vi har en overvejende fænomenologiske tilgang, har vi med henblik på at møde praksis med fornøden åbenhed, udarbejdet undersøgelsesspørgsmålene og planlagt og gennemført de kvalitative interviews uden på forhånd at have fastlagt en teoriramme. Vi har på den måde bestræbt os på at forholde os åbne i forhold til at undersøge, hvordan familiekonsulenterne selv forstår funktionen.

Undersøgelsens design

Specialets kerne er familiekonsulenternes oplevelse af praksis i familierne, og det overordnede formål er at belyse praksis og identificere, hvilke styrker samt problemer og dilemmaer familiekonsulenter med migrationsbaggrund oplever, når de tilknyttes flygtningefamilier med

samme etniske, kulturelle eller sproglige baggrund som familien. Det er specialets hensigt at afdække mangfoldigheden i familiekonsulenternes arbejde ud fra deres sociale virkelighed og forståelse af praksis. Som datagenereringsmetode er valgt den kvalitative interviewform som metoderedskab, da den giver mulighed for intens og dyb indsigt i den interviewedes oplevelsesverden. Et induktivt perspektiv sikrer, at sociale fænomener anskues ud fra informanternes synsvinkler, og at undersøgelsen dermed bliver eksplorativ, da den fordrer detaljerede beskrivelser, der er loyale over for informanter, og hvori sociale kontekster og processer inkluderes (Olsen 2002: 111). Vi har tilstræbt at arbejde induktivt og med et analytisk 'nedefra' perspektiv. Da undersøgelsesspørgsmålene har afsæt i vores forforståelse, kan man imidlertid ikke tale om en ren induktiv tilgang.

Kvalitativt semistruktureret interview

Ved et individuelt interview har forskeren mulighed for at spørge ind til den enkelte deltagers forståelser og erfaringer og på den måde opnå et indefra perspektiv. Det er netop den viden, vi har søgt, for at opnå forståelse af familiekonsulenternes praksis. Vi har valgt semistrukturerede interviews, som gør det muligt undervejs i interviewet at være åben overfor nye, uforudsete aspekter af familiekonsulenternes forståelse og oplevelse af funktionen, som vi ikke på forhånd har været opmærksomme på (Kvale 1997: 111) og for herigennem at stimulere til en kompleks og flertydig fortælling. Vores interviews tager udgangspunkt i Steiner Kvaes definition af et forskningsinterview "... et interview, der har til formål at indhente beskrivelser af den interviewedes livsverden med henblik på at fortolke betydningen af de beskrevne fænomener (Kvale 1997: 19)". Kvale påpeger, at forskningsinterviewet ikke er en gensidig interaktion mellem to ligestillede parter, da forskeren definerer og styrer situationen ved hjælp af spørgsmål. Der er således tale om en magtsymmetri mellem interviewer og den interviewede (ibid.: 131).

Vi har sammensat en semi-struktureret interviewguide inddelt i temaer, som er bygget op med spørgsmål indenfor fire kategorier af undersøgelsesspørgsmål. Vi anvendte enkle spørgsmål og forsøgte at opbygge en dynamisk og kronologisk rækkefølge, for at fremme en positiv interaktion, og give interviewpersonen frihed og tid til at fortælle sin egen historie (ibid.: 135). Vi havde et ønske om, at interviewene var eksplorative med forholdsvis åbne spørgsmål, hvilket gav os

mulighed for at forfølge informantens svar og på denne måde søge ny information/viden og nye vinkler på emnet. Vi informerede om, at det er værdsat at reflektere, også når refleksionen indebar inkonsistens og var endvidere undersøgende i forhold til, hvorvidt interviewpersonen indgik i forskellige roller under arbejdet i familierne. At anvende en semi-struktureret interviewguide betød mulighed for at give plads til ny viden, en sikkerhed for at komme omkring vores problemformulering samt at mulighed for lave en tværgående analyse.

Interviewsituationen

Inden interviewene gjorde vi os en række overvejelser over, hvordan de skulle foregå. Vi valgte begge at deltage i samtlige interviews, men at lade personen uden forudgående kendskab til informanterne foretage selve interviewet med henblik på at få en så neutral og åben tilgang til interviewet som muligt. Vores ønske var at skabe de bedst mulige forhold i interviewsituationerne med henblik på at informanterne fik de bedste vilkår for at kunne koncentrere sig og fokusere på indholdet i interviewet samt for at stimulere informanternes lyst til at udtrykke sig direkte og ærligt. Interviewene foregik i vores private hjem, og vi var således værter. Hermed var vi styrende i forhold til at betrygge et roligt miljø, hvor vi sikrede os, at der ikke var andre tilstede eksempelvis børn eller ægtefæller. Vores overvejelser gik også på, at vi ikke ønskede, at informanterne skulle have en værtsrolle, der eventuelt kunne distrahere. Informanterne gav alle udtryk for, at de følte sig velkomne og påskønnede, at vi havde taget kontakt til dem. Det var tydeligt, at der var et tillidsforhold mellem insider og informanterne, som bidrog til en åben og tryk atmosfære. I det kvalitative forskningsinterview, er det forskerens ansvar at reflektere over mulige konsekvenser, ikke alene for mennesker, der deltager, men også for den større gruppe, som de repræsenterer. Interviewet er blevet indrammet ved, at informanterne skriftligt blev informeret om projektets generelle formål og intentionerne bag, inden de sagde ja til at medvirke. På interviewdagen fik interviewpersonen en briefing, hvor der kort blev fortalt om projektets formål samt det elektroniske udstyrs formål. Interviewpersonen fik herefter mulighed for at stille spørgsmål inden interviewet gik i gang. Det samme blev praktiseret efter interviewets afslutning, hvor debriefingen angik den mellem menneskelige interaktion (ibid.: 132). Det var vores oplevelse, at informanterne havde behov for og lyst til at deltage i debriefingen. Her kunne vi i fællesskab reflektere over, hvad vi hver især havde fået ud af interviewet. Det er vigtigt, at interviewpersonerne giver informeret samtykke før interviewets start, hvilket ikke var svært at opnå, og alle gav udtryk for, at de havde

en stor interesse i at dele deres viden og erfaringer med os. Informanterne er blevet informeret om anonymisering, samt at de til enhver tid kunne bede os slukke for optagelserne undervejs. Dette bunder i en række overvejelser om, hvordan man skal forholde sig til private og måske følsomme data, for eksempel intime og private oplysninger.

Selektion af informanter

Da ønsket har været at gennemføre en undersøgelse, der giver et nuanceret og dækkende billede af familiekonsulenters praksis, og der er fokuseret på udvælgelse af informanter, der formodes at repræsentere en bredde af synspunkter og erfaringer, og hvor relevante personkarakteristika er repræsenteret i kraft af deres uddannelse, køn, etnicitet og erfaring inden for området (Olsen 2002:83). Vi har foretaget en strategisk selektion, idet vi ønskede gode, velinformerede informanter, der var i stand til at tale om erfaringer med familiekonsulentfunktionen og egen rolle på et abstrakt niveau. Vi gjorde os desuden overvejelser i forhold til hvilke typer af erfaringer, informanterne havde med arbejdet som familiekonsulent, således at både arbejdet med unge og forskellige typer af familier blev repræsenteret. Eftersom en af os har arbejdet inden for feltet, var det muligt at skabe kontakt til informanterne igennem vores private netværk. Man kan således tale om, at vi både har haft et ude - og indefra perspektiv i selektionen af informanterne. Vi havde kendskab til ca. 40 familiekonsulenter, hvoraf vi ud fra de ovenstående kriterier udvalgte 11, som vi kontaktede. Vi fik positiv tilbagemelding fra fem. En enkelt takkede nej, og de resterende hørte vi ikke fra.

De fem informanter, som optræder i specialet, har forskellig nationalitet, et bredt erfaringsgrundlag fra praksis og en god aldersmæssig spredning. I forhold til køn, har vi kun én mandlig informant. Vi havde kontakt til en yderligere, han havde imidlertid meget travlt, idet han i samme periode er tiltrådt en stilling som pædagogisk konsulent. Feltet er i øvrigt primært domineret af kvindelige familiekonsulenter, og det er derfor naturligt, at vi har rekrutteret flest kvindelige informanter.

Præsentation af informanter

Informant 1 er en kvinde fra Afghanistan i starten af fyrrerne, der er flygtet med sine forældre. Hun har været i Danmark i cirka 11 år. Hun fortæller, at hun næsten var færdiguddannet læge før flugten. I Danmark har hun gennemført en uddannelse som diætist og studerer nu klinisk ernæring. Hun har haft svært ved at finde job som diætist og fik ved et tilfælde opgaver som kontaktperson for uledsagede flygtninge under 18 år. Hun erfarede, at det var et interessant arbejde og opdagede samtidig, at hun har en styrke, som kan hjælpe andre flygtninge. Hun blev herefter ansat som familiekonsulent og har primært arbejdet med unge uledsagede flygtninge.

Informant 2 er en kvinde fra Iran i halvtredserne, der er flygtet sammen med sin mand. De var nygifte og havde to små børn, da krigen mellem Irak og Iran hærgede, og der var opløsning i landet. Flugten var politisk betinget, da ægteparret var i opposition til regeringen. Uddannelsesmæssigt er hendes historie, at hun næsten færdiguddannet sygeplejerske, men ikke kunne få tilladelse til at skrive afgangsprøve, da hun var politisk aktivist. Hun har senere taget en laborantuddannelse i Danmark, men da det ikke var muligt at finde arbejde som laborant, fik hun gennem sit iranske netværk i Danmark arbejde som tolk og kulturformidler rundt omkring i forskellige jyske kommuner. Hun fik gennem dette arbejde interesse for at 'opfylde de huller', som flygtninge oplever, når de kommer til Danmark. Informanten tænkte, at det ville være hensigtsmæssigt at kombinere hendes øvrige erfaringer med pædagogik og tog derfor pædagoguddannelsen. Hun har sammenlagt arbejdet som tolk, kulturformidler og familiekonsulent i 20 år med mange forskellige mennesker og grupper af mennesker fra alle samfundslag.

Informant 3 er en kvinde fra Pakistan i fyrrerne, der tilbragte et par år i Danmark i børnehøvealderen. Hun boede efterfølgende hos sin mormor i hjemlandet ind til denne døde, da hun var 16 år. Hun fortæller, at hun var fagligt førende i klassen i hjemlandet og var opdraget med stor frihed. Informanten har fire søskende og forældre, der alle talte dansk, og det var chokerende at ankomme til Danmark. Hendes søskende talte konsekvent dansk indbyrdes, og hun forstod intet. Hun var heldig at få god kontakt til et dansk lærer-ægtepar, som har støttet hende gennem mange år. Efter kun tre måneder i modtageklasse blev hun optaget i en anden folkeskole i almindelig 9. klasse. Også her var hun heldig, da hun fik en klasselærer, der tog sig meget af

hende. De kulturelle problemer opstod for alvor, da hun startede i gymnasiet. I Pakistan havde hun oplevet stor frihed og havde hørt, at der var endnu større frihed i Europa. Gymnasielivet i den danske provinsby hvor hun boede, oplevede hun 'som at være i fængsel'. Hun klarede sig fint fagligt, men de regler som hun levede under medførte problemer for hendes sociale liv. Hun skulle eksempelvis komme direkte hjem fra skole, 'der var ikke noget med at hænge ud med vennerne', og hun måtte ikke deltage i lejrskole eller andre ekskursioner, så efter 1.g droppede hun ud af gymnasiet i protest.

Informant 4 er en mand fra Afrika midt i fyrrerne, som har været i Danmark i 17 år. Han er uddannet lærer før flugten. Denne uddannelse kunne ikke godkendes i Danmark, men har alligevel været med til at skabe et grundlag for at få job i Danmark. For seks år siden fik han et kombineret job som støttelærer og tosprogsmedarbejder på SFO'en på den skole, hvor hans egne tre børn går. Han beskriver, hvordan han var med til at udvikle og kvalificere arbejdet med tosprogede børn og deres forældre og i den forbindelse opdagede, at der manglede kvalificerede tolke og medarbejdere til at formidle budskaber og bygge bro mellem kulturer. Han fortæller, at han var meget optaget af, hvad han kunne gøre for andre, og hvordan han kunne bidrage til det danske samfund, og at han derfor valgte at være tolk samtidig med arbejdet i SFO'en. Det var både på baggrund af arbejdet som tolk og de resultater, som han skabte som medarbejder i SFO'en, at han blev opfordret til at søge en fast stilling som familiekonsulent.

Informant 5 er en kvinde fra Somalia sidst i fyrrerne, som kom til Danmark som 17 årig, da hun blev familiesammenført med sin første mand. Ved ankomsten til Danmark kendte hun ingen. Hun havde allerede en kort sundhedsfaglig uddannelse fra hjemlandet og byggede videre på den erfaring ved først at uddanne sig til social- og sundhedshjælper og senere social- og sundhedsassistent. Hendes mand døde, og hun fortæller, at det naturligvis var yderst vanskeligt at stå i et nyt land, som hun ikke selv havde valgt, og være alene med tre børn. Debatten på udlændingeområdet medførte, at hun var bekymret for, hvilke udviklingsmuligheder hendes børn på grund af deres hudfarve ville have i Danmark, og i 2002 besluttede hun at flytte til London for at give børnene mulighed for at vokse op og uddanne sig i et samfund med en større mangfoldighed, I England tog informanten en uddannelse som socialrådgiver og arbejdede i den

funktion, ind til hun i 2012 besluttede at flytte tilbage til Danmark. Fik herefter arbejde som tolk i Dansk Flygtningehjælp og blev af en medarbejder herfra opfordret til at søge job som familiekonsulent.

Nogle af informanterne arbejder primært med unge uledsagede flygtninge, men har også erfaring med familiearbejde. Andre informanter arbejder primært i familier, der kan bestå af enlige forsørgere eller to forældre med et enkelt eller flere børn. I den resterende del af opgaven anvender vi begrebet 'familie', som en fælles betegnelse for borgere/forskellige familiekonstellationer. Det fremgår af interviewmaterialet, at de problemstillinger som familiekonsulenterne arbejder med hos den enkelte, er meget forskelligartede, og arbejdsfeltet og opgaverne varierede, hvilket vi skitserer i det følgende afsnit.

Præsentation af faglighed, arbejdsfelt og opgaver

Som beskrevet i indledningen, findes der ikke én specifik uddannelse, der retter sig mod jobbet som familiekonsulent. Vores informanter har forskelligartede uddannelser. Kun en af dem har ikke en socialfaglig eller pædagogisk uddannelse. Hun fortæller imidlertid, at hun tilegnet sig socialfaglig og pædagogisk viden gennem praksiserfaring, selvstudie af diverse litteratur og kurser samt en aktiv involvering i samtaler med relevante fagpersoner. Familiekonsulenterne giver udtryk for, at de lægger stor vægt på det uddannelsesmæssige aspekt og vægter det højere end kultur, sprog og fælles migrationserfaringer. Ud over de formelle uddannelsesmæssige kvalifikationer, har alle familiekonsulenterne gennemgået kurser i 'narrativ metode i pædagogisk arbejde', som det private firma Dansk Institut for Supervision, Personaleudvikling, Undervisning & Konsultation (DISPUK) har sammensat til arbejdspladsen. Alle informanterne giver i interviewene udtryk for, at de finder den narrative metode anvendelig i deres arbejde, og en enkelt fortæller uddybende om det hensigtsmæssige ved at den kan kombineres med andre metoder som fx løsningsfokuseret tilgang og eksternalisering.

Af interviewene fremgår, at familiekonsulenternes opgaver først og fremmest er defineret af den kommunale handleplan, der lægges for den enkelte familie. Det er en sagsbehandler i familiens hjemkommune, der er ansvarlig for udarbejdelse af handleplanen. Der er afgørende forskel på, om familien selv har bedt om hjælp, eller om foranstaltningen alene er iværksat på baggrund af en

bekymring i forhold til familiens, herunder særligt børnenes trivsel. I sidstnævnte tilfælde, kan disse foranstaltninger være iværksat imod familiens ønske.

Af interviewene fremgår også, at der er stor forskel på, i hvor høj grad familien og familiekonsulenten involveres i udarbejdelse af den kommunale handleplan, og de mål der sættes for familien. Familiekonsulenterne giver i interviewene udtryk for en høj faglig bevidsthed og et stort engagement, og i de tilfælde, hvor familien og familiekonsulenten ikke umiddelbart er involveret i målsætning, forsøger de at inddrage familierne i denne proces og vil meget gerne bidrage med egen faglig viden.

Interviewene viser endvidere, at behovet for støtte i den enkelte familie afhænger af en række faktorer, herunder hvor længe familien har været i Danmark, i hvilken grad familien er traumatiseret, hvilke ressourcer familien besidder, og hvilke sociale problemer der er i familien. De sociale problemer kan være enkeltstående, men er ofte komplekse og sammensatte, og kan eksempelvis dreje sig om økonomiske udfordringer, ledighed, fysisk/psykisk funktionsnedsættelse og nedsat forældrekompetence. Problemerne spænder over forskellige grader af bekymring fra lettere problemer med børneopdragelse til forebyggelse af tvangsfjernelser af familiens børn.

Familiekonsulenterne beskriver, at den intellektuelle kapacitet og uddannelsesmæssige baggrund hos de familier, de arbejder i, varierer over et bredt kontinuum fra analfabetisme til borgere med længerevarende uddannelser som fx læger og ingeniører. forholdene omkring kapacitet, grad af traumatisering og sociale problemer vil ikke blive behandlet specifikt i opgaven, det skal blot bemærkes, at familiekonsulenterne i interviewene konsekvent giver udtryk for, at disse faktorer kontinuerligt indtænkes og har betydning for, hvordan de griber arbejdet an i den enkelte familie.

Udover de problemstillinger, der er særegne for hver enkelt familie, arbejdes der med integration, herunder system og samfundsforståelse samt kulturformidling. Familiekonsulenterne beskriver bl.a., at deres funktion er at være mellemed mellem forskellige systemrepræsentanter og at bidrage til forventningsafstemning mellem familien og disse, hvilket vi kommer nærmere ind på i analyseafsnittet.

Analyselstrategi

Vores interviewspørgsmål udspringer af vores undersøgelsesspørgsmål og bygger på vores forforståelse. Med henblik på at gå så åbent og fordomsfrit til empirien som muligt, har vi i analysen af empirien valgt at tage udgangspunkt i, hvad informanterne fortæller i interviewene. Vi vil derfor, lidt utraditionelt, først vende tilbage til vores undersøgelsesspørgsmål i konklusionen.

For at styrke analyseprocessen har vi gennemlyttet og gennemlæst interviewene mange gange med henblik på at være i stand til at fange stemninger og toneleje, genkende engagementet og derigennem at identificere betydningen af det sagte. Interviewene er transskriberet ordret uden fortolkninger af informanternes fortællinger. De citater, som vi anvender i analysen, har vi i et vist omfang omskrevet fra talesprog til skriftsprog, idet store dele af den ordrette transskribering fremstår som usammenhængende og forvirret tale og dermed kunne tyde på et lavere intellektuelt funktionsniveau, hvilket vi finder problematisk (Kvale & Brinkmann 2009: 209, 210). Omskrivningen har også bidraget til at gøre specialet mere læsevenligt.

I den videre bearbejdelse af empirien har vi valgt at udføre konceptualisering af empirien igennem induktiv kodning med det sigte at afdække mangfoldigheden. Når kodeprocedurer er induktive, er „nedefra“ - perspektivet afgørende. Da forskere ikke kender begreber på forhånd, findes ingen startkodeliste inden for induktiv kodning (Olsen 2002: 117,118). Den videnskabsteoretiske position er anvendt som et redskab i analysen. Da formålet med fænomenologisk analyse netop er at konkretisere essensen, har vi i analyseprocessen fokuseret på betydningen af informanternes udsagn, opdelt data i mindre meningsenheder, diskuteret hvordan disse relaterer sig til hinanden og efterfølgende grupperet disse i temaer (Norlyk & Martinsen 2008: 73). Vi har under hele processen haft informanternes udsagn og den kontekst, som de indgik i interviewet for øje, således at de i analysen lægger sig så tæt op af informanternes beskrivelse som muligt. Vi er bevidste om, at en udfordring kan være, at man uden at være bevidst herom, indfortolker egne implicite erfaringsbaserede for-domme i tekster udsat for 'åben kodning', hvilket vi har redegjort for i kapitlet om forskning i egen praksis.

De hovedfund, som vi har udledt af interviewene, har vi inddelt i fire temaer:

- Motivation og drivkraft
- Krænkeserfaringer og afvigelse
- Interaktion og roller
- Kultur og kulturformidling

Disse emperigenererede temaer udgør opgavens fire analyseafsnit. Hvert af disse analyseafsnit er opdelt i underafsnit, hvor overskrifterne repræsenterer de delfund, som vi har gjort. Vi analyserer og perspektiverer essensen af fundene i relation til problemformulering og undersøgelsesspørgsmål. Empirien har således været styrende for vores efterfølgende teorivalg samt for anlæggelse af et interaktionistisk perspektiv. Det teoretiske fundament i specialet udgøres af de tre teoretiske tilgange, som Erwing Goffman, Fredrik Barth samt Peter Højlund og Søren Juul repræsenterer. En fællesnævner for disse teoretikere er at de har rødder i den interaktionistiske tradition og anskuer dannelsen af identiteter som knyttet til givne kontekster og betinget af interaktionen med andre. Derudover anvendes andre relevante teoretikere i analysen, herunder bl.a. Marianne Skytte og Howard Becker.

4. Analyse og diskussion af fund

Motivation og drivkraft

Vi har i interviewene valgt ikke at have et specifikt fokus på informanternes egne livshistorier. Vi har spurgt ind til, hvorfor informanterne blev familiekonsulenter, og det spørgsmål genererede stærke og forskelligartede beretninger om deres livsforløb samt hvad der motiverer og driver dem i arbejdet som familiekonsulenter.

Netværk og støtte fra betydningsfulde andre

Informanterne fortæller om den hjælp og støtte, som de har modtaget fra personer, som de har mødt, da de kom til Danmark. En fortæller, hvordan hun oplevede at komme hertil som 15-16 årig, da hendes mormor, som hun havde boet hos i Pakistan, var død. Hendes søskende, der var opvokset i Danmark, talte på daværende tidspunkt flydende dansk – også indbyrdes, og hun følte sig alene og ulykkelig, da hun startede i en modtageklasse uden at kunne et ord dansk. Hun beskriver, at hendes held var, at hun mødte et lærerægtepar, der *'åbnede alle døre'* for hende, inviterede hende hjem på hverdage og i weekender, underviste hende og tjekkede hendes skolearbejde igennem, og på den måde gav hende så meget støtte og hjælp, at hun kunne starte i en almindelig niende klasse efter tre måneder. Her var hun igen heldig at møde en klasselærer, der *'hev hende op på et niveau'*, der var tilstrækkelig højt til, at hun kunne starte i gymnasiet efter niende klasse. En anden af informanterne fortalte, at hun havde en dansk besøgsveninde, som hjalp og støttede hende rigtig meget i mødet med det danske system og generelt under hele etableringsprocessen i Danmark. En tredje informant fortalte, at det var en dejlig veninde og kollega, som også arbejdede med flygtningeområdet, der støttede op om, at hun skulle kvalificere sig yderligere til familiekonsulentopgaven ved at tage en uddannelse til pædagog. Alle informanterne har eksempler som ovenstående på, at forskellige mennesker med deres helt særlige støtte, har gjort det lettere for dem at være nye i Danmark, hvilket har haft en afgørende betydning for deres videre udviklingsmuligheder.

Støtte fra betydningsfulde andre fylder meget i familiekonsulenternes fortællinger. Det gør positive erfaringer med at skabe og bruge netværk også. Flere fortæller, at vejen til jobbet som familiekonsulenter er gået gennem netværk:

”Jeg har haft kontakt med mange familier med iransk eller afghansk baggrund og er begyndt at kende området omkring arbejdet med flygtninge --- og ok så kan man godt arbejde med folk som er flygtninge...”

Citatet afspejler, at det at få job som familiekonsulent har været tilfældig. Det at komme til at kende til mulighederne for at arbejde indenfor flygtningeområdet har været vejen ind i jobbet, og når familiekonsulenterne er kommet i gang med at arbejde indenfor området, har de ikke haft svært ved at få flere opgaver:

”Ja og så ... efter det kom jeg til at arbejde ved kommuner --- rigtig mange kommuner i Sønderjylland, Nordjylland, Midtjylland og på Fyn...”

Ovenstående citat afspejler en stor geografisk mobilitet. Informanterne fortæller da også alle, at det har været magtpåliggende for dem at komme i job, og at de har været fleksible i forhold til jobfunktioner og villige til at bevæge sig geografisk.

Professionel baggrund

Alle informanterne er startet i andre professioner, nemlig som tolk, støttelærer, pædagogmedhjælper, kontaktperson og/eller kulturformidler. I den periode, hvor de har varetaget disse funktioner, er de af nogle af deres helt tætte samarbejdspartnere i de respektive social- og sundhedsforvaltninger eller af medarbejdere Dansk Flygtningehjælp blevet opfordret til at søge stillinger som familiekonsulenter.

Fire af informanterne fortæller, at de efter at have gennemført forskellige uddannelser i Danmark har haft meget svært ved at komme i job. Dette stemmer overens med talrige rapporter, der konkluderer, at størstedelen af flygtningene har oprindelse i lande, som er meget ulig Danmark mht. demokratiopfattelse, arbejdsmarked og arbejdsmarkedsdeltagelse, familiestruktur m.m., og

at det betyder, at deres "uddannelse værdier og normer ikke betragtes som umiddelbart anvendelige i det danske samfund" (Emerek 2004: 11-13). Én informant udtrykker sig således:

"... men det var heller ikke aktuelt at finde arbejde i sådan en lille [jysk] by ... hvor jeg boede før [griner]. Og det var heller ikke så nemt i den tid at komme ind på folk."

En af informanternes historie adskiller sig dog markant, idet informanten fra starten af sit ophold i Danmark har fået god studievejledning og har taget oplagte og relevante uddannelser, der har givet nem adgang til job i plejesektoren, hvor der manglede arbejdskraft. Informanten fortæller endvidere, at hun livet igennem har haft let ved at skifte job, når hun har ønsket det. Hun har suppleret sine kompetencer med en socialrådgiveruddannelse og har også haft nemt ved at finde arbejde inden for dette felt. Hun har imidlertid bevidst valgt jobbet som familiekonsulent, da hun mener at hun igennem dette job har størst mulighed for at skabe en afgørende forskel. Hun er feminist og er særligt optaget af at hjælpe kvinder til at få opfyldt deres rettigheder i samfundet og til at opnå den bedst mulige position i det hele taget.

Mangelfuld vejledning om rettigheder

Informanterne fortæller om, at de er blevet dårligt vejledt om deres rettigheder bl.a. i forbindelse med uddannelse og beskæftigelse. Det gælder fx for en informant, der næsten var færdiguddannet læge i hjemlandet. Hun blev efter ankomsten til Danmark, af en studievejleder, tilrådet at påbegynde social- og sundhedshjælperuddannelsen.

"Da jeg startede i sprogskole ... skulle jeg efter tre måneder snakke med en studievejleder... Studievejlederen spurgte mig, hvad jeg ville i fremtiden. Så jeg fortalte jeg ham, at jeg har en universitetsuddannelse fra mit hjemland, så jeg ville gerne læse videre, men det kunne muligvis være for svært at læse medicin, så det kunne være sygeplejerske uddannelsen. Så sagde han til mig "Ved du, hvor lang tid en sygeplejerskeuddannelse tager?" – så sagde jeg ja, men vil gerne læse videre, så det er ok. Men han sagde, "hvor gammel er du?" – jeg er 32 år, nå, "og så tager det 12-13 år før du bliver færdig som sygeplejerske. Og så sagde han, du skal starte fra 9.

klasse, så skal læse 10. klasse og så skal læse 3-4 år HF, for du kan ikke klare 2-årig HF" og så at den almindelige sygeplejerskeuddannelse 3 ½ år, men når man kommer fra et andet land, så har du et sproghandicap. --- Så jeg sagde, ja, det er lige meget, jeg skal nok [klare det]. Jeg vil gerne læse."

Ovenstående citat illustrerer både den fejlagtige information, der finder sted samt at studievejlederen sætter barrierer for informantens vej ind i uddannelsessystemet og negligerer hendes stærke motivation for en dansk uddannelse. Den pågældende kvinde besidder en stor viljestyrke, og det lykkedes hende flere år efter at blive klinisk diætist og senere at få opfyldt sit ønske om en universitetsuddannelse, hvilket betyder, at hun nu snart er færdig med en kandidatuddannelse.

En anden af familiekonsulenterne, som var næsten færdiguddannet sygeplejerske opgav også sygeplejerske studiet, efter at være blevet informeret om, at det var et krav at beherske både engelsk, tysk og fransk for at blive optaget. Hun valgte også at tage job som tolk og kulturformidler, fik derigennem erfaring med at være i beskæftigelse på det danske arbejdsmarked, og tog flere år senere pædagoguddannelsen i stedet for sygeplejerskeuddannelsen, hvilket hun fortæller om i følgende tre citater:

"Lige nøjagtigt det som [navn] har oplevet med en studievejleder, har jeg oplevet med min lærer på vores sprogskole --- Jeg spurgte hende --- hvordan kan jeg blive sygeplejerske? Det tager mange år... hvor mange år? Er det 3-4 år? nej, nej, nej, 7-8 år, hvorfor? --- Du skal lære tysk og så fransk – fire sprog skal du lære dig. Så sagde jeg, hvorfor? Hvad er grunden til, at det skal være fire sprog? Fordi det er patienter i den vestlige verden --- så du skal kunne snakke med dem."

"Ja og så... efter det kom jeg til at arbejde ... både som tolk og som kulturformidler"

"Som sagt så blev det mere interessant for mig, og jeg kunne se ... hvordan man kan opfylde de huller, som flygtninge kommer til at opleve her og så... undervejs tænkte

jeg med den kombination jeg har ... så kunne det for en familiekonsulent være godt med noget pædagogik --- og så tog jeg pædagoguddannelsen."

Informanterne fortæller i interviewene indgående om manglende information og fejlinformation, og hvordan gentagne tilfælde af fejlinformation kan føre til håbløshed:

"... så det, at man bliver fejlinformeret --- det ender måske med, at personen oplever det fuldstændig håbløst, det mål man har sat --- og stopper"

Informanterne beskriver således store svigt i den uddannelsesvejledning, som de har modtaget. Vi finder det særligt tankevækkende, set i lyset af, at kodeordet for den danske integrationspolitik gennem en lang årrække har været selvforsørgelse, og at der i den periode, hvor informanterne er kommet til Danmark har været et stærkt fokus på uddannelse og aktivering (Emerek 2004: 13). De eksempler på mangelfuld information og fejlinformation som informanterne beskriver, ser vi som meget alvorlige eksempler på manglende opfyldelse af basale rettigheder. Vi vurderer, at manglende opfyldelse af rettigheder er en juridisk krænkelse, der i flere af de beskrevne eksempler har diskriminatorisk karakter. Generelt spænder de vanskeligheder, som informanterne beskriver, at de har haft i forbindelse med migrationen, over et bredt spekter af oplevelser fra en *'meget lidt imødekommende adfærd'* og uvidenhed hos systemrepræsentanter til egentlige krænkelse, stigmatisering og diskrimination. Vi vil komme ind på krænkelseserfaringer i et senere afsnit af analysen.

At kunne gøre en forskel

Fælles for informanterne er, at de undervejs i processen ind i jobbet som familiekonsulenter er blevet bevidste om, at deres særlige kvalifikationer kan bidrage til betydelige forandringer for enkeltpersoner, familier og større grupper. Denne evne til at skabe positive forandringer, som alle informanterne kom med talrige eksempler på, kan bl.a. illustreres af følgende beretning. En af informanterne erfarede, at der var en række svære udfordringer med de tosprogede børn på en kommunal skole. Informanten så vigtigheden af, at forældrene kom meget mere på banen, og i dialogen med forældrene afdækkede informanten, at de tosprogede børns forældre oplevede, at

de primært blev inviteret til møder på skolen, når der var problemer. Informanten iværksatte fælles aktiviteter, således at forældrene fik positive oplevelser med børnene og med skolen - og derigennem fik en positiv tilgang til både skolen og institutionen. Tiltaget havde også den effekt, at lærerne fik en langt mere positiv og nuanceret tilgang til de tosprogede familier. Ydermere blev lærerne i stand til at have en individuel tilgang til det enkelte barn, hvor informanten tidligere havde oplevet, at et barn på forhånd kunne være stemplet som problematisk, hvis der havde været problemer med ældre søskende.

Informanterne har igennem deres job fundet ud af, at de er gode til at bringe deres erfaringer i spil til glæde for andre, og de har et meget stort ønske om, at deres erfaringer skal anvendes konstruktivt, så nyttilkomne flygtninge kan få en lettere start i det danske samfund, end de selv har haft. Det kommer til udtryk i følgende citat:

"... der er et hav af spørgsmål i en flygtnings hoved, inden man kommer til at kende landets kultur. Og hvis man ikke har den kombination med et mellemed bliver det rigtig svært. For os var det meget svært. Vi begyndte – ligesom spædbørn – uden krykker uden nogen hjælp uden nogen støtte. Og det var rigtigt svært, og når jeg vender tilbage til vores historie her "hold da op" siger jeg, hvor skulle vi have meget hård hud for at kunne klare det, med al den vind og blæst, der kom til os. Og det var virkelig svært at kæmpe med systemet for at opnå forståelse, at kæmpe med folk, som der var rundt omkring, som så os som om, vi var nogle underlige væsener..."

I citatet fortæller informanten om, hvor vanskeligt det har været at blive integreret, om alle de spørgsmål der melder sig ved ankomsten til et nyt land, og om den kamp, som hun og andre familiekonsulenter, har oplevet både i forhold til 'systemet' og i forhold til civile. Samtidig kommer hun ind på, at det er vanskeligt, hvis der ikke er et mellemed. Netop familiekonsulenternes funktion som 'mellemed' beskriver samtlige informanter som meget vigtigt og som en stor hjælp for nyttilkomne. En informant siger:

”... når en familie står med en eller anden problematik og har brug for hjælp, så står de ... og venter --- [på] hvem der kommer og hjælper dem videre, de er åbne overfor hjælp ...”

I forhold til den utilslørede åbenhed og det store behov for hjælp, som de allerfleste af de nyttilkomne familier giver udtryk for, oplever familiekonsulenterne at de i høj grad kan gøre en forskel. Informanterne beskriver det ”at de bygger bro mellem to kulturer” som afgørende for at familierne kan tage imod hjælp. De fortæller, at denne ’brobygning’ bliver mulig, fordi familiekonsulenterne generelt har en rigtig god forståelse overfor andre kulturer.

Selvgestaltning og biografisk konvertabilitet

Interviewene afspejler en udtalt stolthed hos informanterne over den indsats som de leverer. Motivationen og glæden over at kunne bidrage positivt til andre menneskers livsforløb og udvikling er helt afgørende for familiekonsulenterne, og de giver udtryk for, at funktionen som familiekonsulent opleves eksistentielt meningsfuld for dem. Vejen ind i jobbet som familiekonsulent har været præget af tilfældigheder. Imidlertid fremgår det af interviewene, at netop det, at jobbet som familiekonsulenter er så meningsfuldt, har haft stor betydning for dannelsen af såvel deres faglige som personlige identitet. I forhold til denne selvgestaltning inddrager vi sociologen Feiwel Kupferberg, der har beskæftiget sig med bibliografiforskning, specifikt i forhold til uforudsete biografiske hændelser. Migration kan netop karakteriseres som en afgørende biografisk hændelse, og Kupferbergs begreb biografisk konvertabilitet, der betegner afgørende forandringer af et livsforløb, finder vi brugbar i relation til familiekonsulenternes og familiernes konstituering af deres biografiske selv i forbindelse med etablering af en tilværelse i Danmark. Kupferberg hævder, at livet er betydelig mere kaotisk end de fleste sociologer og samfundsforskere vil erkende, og at det uforudsete sker gang på gang. På baggrund af individernes kamp for at finde orden og et holdepunkt i en kaotisk og uoverskuelig tilværelse opstår en ’biografisk selvgestaltning’, som betegner selvets konstitution i en livsbiografisk kontekst (Kupferberg 1995: 38-40).

Specielt for de familiekonsulenterne, der selv har flygtningebaggrund og har været udsat for

voldsomme traumatiske hændelser, har der været behov for bearbejdning af de traumatiske hændelser og dermed afgørende selvtransformationer i forhold til at kunne bestride jobbet som familiekonsulent. Den biografiske konvertabilitet er grundlaget for at kunne fungere i mødet med de flygtningefamilier, der har oplevet næsten ubærlige traumer. For de familiekonsulenterne der har flygtningebaggrund og selv har været udsat for traumatiske hændelser, er der en risiko for genaktivering af deres psykiske traumer og dermed re-traumatisering. De familiekonsulenter, der ikke har flygtningebaggrund kan opleve sekundær traumatisering. For alle familiekonsulenterne er det en forudsætning, at de i dialogen med familierne ikke 'bliver oversvømmet' af familiernes svære historier, da valget af jobbet eksponerer dem og dermed potentielt udgør en risiko.

Det gør sig gældende for alle informanterne, at migrationen har været en uforudset hændelse, som afviger fra et 'normalbiografisk' livsforløb. Man kan derfor sige, at der er tale om atypiske selvtransformationer, og at familiekonsulenterne har været tvunget til at omdefinere eller revidere deres tidligere 'biografiske projekter' i forbindelse med migrationen. De har stået overfor at skulle tage ansvar for afgørende handlinger og livsvalg af eksistentiel karakter. Selvgestaltning er et udtryk for, hvordan selvet konstitueres i en livsbiografisk kontekst, og er et resultat af biografisk arbejde og biografiske handlinger. I forhold til konstitueringen af det biografiske selv beskriver Kupferberg bl.a. den fleksibilitet, der kræves for at omdefinere biografiske projekter (Kupferberg 1995: 36,37). Dette krav om fleksibilitet møder alle flygtninge, da der med flugten, ankomsten og etableringen i et nyt land følger en lang række forandringer. Denne selvgestaltning er et gennemgående tema i interviewene og kommer til udtryk både i forhold til uddannelses-, beskæftigelses- og integrationsspørgsmål. Kupferberg beskriver endvidere, at det interessante er processen ved transformationen af selvet, hvilket han også beskriver som rejsen mellem forskellige livsstationer (Kupferberg 1995: 45). I familiekonsulenternes 'rejse mellem livsstationer' bliver det tydeligt, at der er en række sammenfald, selvom deres livsfortællinger er individuelle og personlige.

Delkonklusion

Der er en række sammenfald i familiekonsulenternes rejse mellem livsstationer. De har været tvunget til at revidere deres biografiske projekter i forbindelse med migrationen. De har alle mødt betydningsfulde personer, som har hjulpet dem i deres selvgestaltning i deres nye liv i Danmark. Støtten fra disse betydningsfulde andre fylder meget i familiekonsulenternes fortællinger, og det gør positive erfaringer med at skabe og bruge netværk også. Informanterne giver udtryk for, at de har haft stor kampgejst og viljestyrke i forhold til at blive integreret i det danske samfund. Det har bl.a. betydet, at flere af dem har insisteret på at gennemføre mellemlange og videregående uddannelser på trods af mangelfuld og/eller decideret forkert vejledning fra uddannelsesvejledere. De fleste har på trods af kompetencegivende uddannelser og stor viljestyrke haft vanskeligt ved at finde fodfæste på det danske arbejdsmarked, og er derfor startet i professioner, hvor de har haft lettest ved at komme ind på arbejdsmarkedet. Informanterne har målrettet anvendt deres netværk og for fire af informanternes vedkommende har det været tilfældigt, at de er endt i positionen som familiekonsulent. Oplevelser med mangelfuld information og fejlinformation og dermed manglende opfyldelse af rettigheder er en betydelig drivkraft i arbejdet. Undervejs i processen ind i jobbet som familiekonsulenter er de blevet bevidste om, at de er gode til at støtte og hjælpe nytilkomne flygtninge, og at de med deres baggrund har særlige forudsætninger, som kan bidrage til at skabe betydelige positive forandringer for familierne. Familiekonsulenterne er stolte over deres indsats, og succesen med indsatser i familierne udgør en anden vigtig drivkraft. Motivationen for jobbet er således opstået på vej ind i jobbet og er vokset i kraft af succes. Det fremgår, at informanterne er bevidste om deres mulighed for at være "en betydningsfuld anden", der har særlige forudsætninger i kraft af personlige migrationserfaringer, som de anvender konstruktivt med henblik på, at nytilkomne flygtninge kan få en lettere start i det danske samfund, end de selv har haft. For familiekonsulenterne udgør valget af jobbet som familiekonsulent en potentiel risiko for sekundær traumatisering eller re-traumatisering. Sammenfattende kan vi konkludere, at funktionen som familiekonsulent opleves eksistentielt meningsfuld, og at familiekonsulenternes motivation og drivkraft samt deres særlige forudsætninger med migrationsbaggrund og migrationserfaringer er en styrke i mødet med nytilkomne flygtningefamilier.

Krænkelsererfaringer

I det foregående afsnit om motivation og drivkraft var vi inde på familiekonsulenternes egne krænkelsererfaringer. Dette afsnit omhandler familiekonsulenternes erfaringer med krænkelsererfaringer i de familier, som de i kraft af deres job skal støtte – her er altså tale om familiekonsulenternes professionelle erfaringer med krænkelse.

Vi vil indledningsvis beskrive vores fund, og efterfølgende inddrage teori fra Peter Højlund og Søren Juuls 'Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde' fra 2005 basere vores analyse på et teoretisk fundament.

De krænkelsererfaringer, som informanterne fortæller om, spænder bredt. En familiekonsulent fortæller om et eksempel med en familie, hvor faderen, der tidligere fungerede som lektor i Afghanistan, var massivt traumatiseret og som følge deraf havde store psykiske vanskeligheder. Han behandlede konen og børnene meget dårligt, og familiekonsulenten underrettede sammen med sundhedsplejersken kommunen herom. Kommunen ville imidlertid ikke acceptere eller støtte op om en indlæggelse. De ønskede, at borgeren skulle aktiveres i et beskæftigelsestilbud. Det var familiekonsulentens klare overbevisning, at der var tale om en krænkelse idet borgerens ret til relevant behandling blev tilsidesat. Det var i øvrigt familiekonsulentens opfattelse, at beslutningen blev truffet ud fra en ressourcemæssig overvejelse.

Krænkelser på baggrund af ressourcemæssige spørgsmål

Informanterne fortæller om, hvordan de synes, at der ofte ikke er den rette sammenhæng mellem de ressourcer, der anvendes på de enkelte familier og de behov, de har. Informanterne giver udtryk for, at den treårige integrationsperiode kan blive for styrende for bevillingerne og kan udgøre en begrænsning for kvaliteten af indsatser. Integrationsloven bliver i forhold til flere af informanternes betragtninger ind i mellem brugt som en trussel mod borgerne. En informant fortæller om, hvordan en sagsbehandler informerer nytilkomne flygtninge om, at der i integrationsloven, *'kræves sådan og sådan' ... 'du skal klare den, hvis du ikke lærer dansk og arbejder, bliver du smidt ud af landet, så skal du tilbage til Afghanistan igen'*. Hun har selv lignende erfaringer fra dengang hun var ny i Danmark, og hendes egen oplevelse er, at det bevirker, at man bliver endnu mere traumatiseret, og at det svækker motivationen for integration. At den treårige

integrationsperiode kan komme til at sætte dagsordenen på en uhensigtsmæssig måde, forklarer en af de andre informanter også om. Informanten forklarer, at i arbejdet som familiekonsulent lægges stor vægt på udviklingsprocessen, og at tid og timing ses som afgørende faktorer i integrationsprocessen. Informanten oplever ikke sjældent, at socialarbejdere fra kommunen forsøger at presse på i forhold til borgerens udvikling, og forventer, at borgeren/familien når et bestemt mål indenfor et bestemt fastlagt tidsinterval. På den måde negligeres det individuelle hensyn og basale rettigheder. Den samme informant pointerer, at de krænkelser, der opstår, når kommunale medarbejdere forsøger at forcere familiens udviklingsproces bevirker, at det tager længere tid for familierne at nå de mål, som er blevet opstillet i integrationsplanen.

Krænkelser på grund af manglende viden

Familiekonsulenterne fortæller i interviewene om, at de store mangler i forhold til uddannelsesvejledning, som de selv har oplevet i forhold til eget uddannelsesforløb efter ankomsten til Danmark, fortsat er udbredte. I deres funktion både som tolke, kulturformidlere og familiekonsulenter oplever de ofte, at uddannelsesvejledere mangler viden om lovgivningen, og at nytilkomne får fejltagtig og mangelfuld vejledning.

Et andet eksempel på krænkelser på baggrund af manglende viden, ser vi i forhold til dybt traumatiserede uledsagede flygtningedrenge, der bliver mødt med et krav om skolegang uden at sagsbehandler har sat sig ind i barnets/den unges situation. Her oplever familiekonsulenterne stor forskel fra sagsbehandler til sagsbehandler i forhold til lydhørheden overfor, at drengene har mange andre behov end skolegang og forskel i villigheden til at hjælpe barnet/den unge med bearbejdning af traumatiske oplevelser og behandling af søvnproblemer m.m. Familiekonsulenterne oplever, at der både kan være tale om, at sagsbehandleren har et manglende kendskab til barnets/den unges situation og omfanget af traumerne samt en manglende viden om betydning og konsekvenser af at være traumeramt.

Temaet omkring utilstrækkelig viden går igen i flere af interviewene. Informanterne beskriver, at der generelt er meget stor forskel på sagsbehandlerens viden, nogle siger angiveligt selv 'jeg ved intet, du må hjælpe mig'. Et særligt tema i interviewene er en stor forskel på sagsbehandlerens viden om konsekvenserne af at være traumatiseret, hvilket kan føre til krænkelse i form af

nægtelse af rettigheder så som relevante støtteforanstaltninger efter gældende lovgivning. Af interviewene fremgår, at familiekonsulenter og deres samarbejdspartnere identificerer alvorlige problemer, bl.a. psykiske problemer hos borgere med traumer, som er graverende, hvor der er risiko for yderligere forværring ved beskæftigelsesrettede tiltag, og kan opleve at disse observationer ikke bliver taget alvorligt.

Desuden påpeger en af informanterne, at afgørende beslutninger om karakteren og omfanget af indsatser træffes på ledelsesniveau. Informanten fortæller, at mange sagsbehandlere (og familiekonsulenter) selvklart ser det som yderst problematisk, når der træffes beslutninger på et utilstrækkeligt beslutningsgrundlag. I forhold til beslutninger på sagsniveau kan de opleve, at de chefer, der er bestemmende for den overordnede strategi, hverken har tilstrækkeligt kendskab til den enkelte families situation eller konsekvenserne af traumatisering generelt. Vi tolker, at i de tilfælde, hvor der mangler viden, forståelse eller muligheder for at agere hos kommunale sagsbehandlere kan konsekvensen ofte blive nægtelse af rettigheder.

Krænkelser af diskriminatorisk karakter

Også andre steder i end i det kommunale system støder nytilkomne flygtninge på disrespekt og krænkelser. En familiekonsulent, der arbejder hos en kristen enlig kvinde, fortalte om følgende oplevelse med folkekirken. Kvinden, der føler sig meget alene med sin lille søn, ville melde sig til en julefest i den næved liggende kirke. Familiekonsulenten kontaktede kirkekontoret og fik information om, at det var helt i orden, og at festen primært var møntet på mennesker, der er alene, som kunne komme og hygge sig sammen juleaften. Prisen var 100 kr. og børn var gratis og hun skulle komme den 10. december og tilmelde sig. Da det er billigt og børn er gratis, fortæller hun det til to andre kristne flygtningefamilier, som bor i Hillerød. Da de henvender sig på det aftalte tidspunkt, udspiller følgende sig:

"En dame siger "hvad vil I?" "jeg vil tilmelde mig" "Ok, men du skal bare vide, at vi spiser svinekød". Og så siger hun: "Ja, det er ok, men hvad med tilmelding?". Hvorpå kvinden fra kirken siger: "Ja, bare du ved at det er for danskere". "Ja, det ved vi godt", og hun snakker lidt videre--- og siger så "hvor meget vi skal betale?" Og så siger

kvinden fra kirken "det koster 125 for dig og 75 kr. for din søn, og det gælder også til de andre". "Nej, vi har hørt at det er 100 kr." "Nej, jeg gider ikke snakke med jer". Og så giver hun alligevel 200 kr. til hende, så hun får billetten og hun er tilmeldt. Kvinden fra kirken siger "hvorfors er I interesserede i at være med og ... I taler heller ikke dansk?" Og så siger hun "vi kan godt forstå dansk, men selvfølgelig vi er ikke helt gode til dansk". Så sker der det, at hendes venindes mand, som er kommet sammen med dem--- får det lidt dårligt med det, ... og begynder at sige, hvordan skal vi komme til at kende kulturen, når vi ikke må komme her, og så svarer hun ... "det ved jeg ikke". --- Så siger han alligevel, jeg vil gerne tilmelde mig, værsgo, det er 200 kr. --- men kvinden fra den tredje familie siger, jeg har kun det her beløb "må jeg ikke betale senere?", "nej, det må du ikke" – "okay, må jeg så lige hæve penge, så kommer og betaler til dig?" – -- og det faktisk fra kl. 15 til kl. 18, der skulle være åbent på kontoret. "Nej, om 5 minutter er kl. 17, så går jeg". Og så de to sidste, får så ikke lov til at tilmelde sig. Det er kun familien, som jeg arbejder med --- og venindens mand, der betalte 200 kr., der får kvittering og ... er tilmeldt. Og i torsdags, da jeg var hos hende, fortalte hun – med tårer i øjnene – om den oplevelse hun har haft, og at hun havde lyst til at gå til folkekirkekontoret og snakke med en... om det er almindeligt, at man bliver behandlet sådan herhjemme."

Ovenstående citat illustrerer en specifik situation, hvor nogle kristne flygtningefamilier, der tydeligvis ikke var velkomne til en kirkelig julefest blev behandlet stærkt diskriminatorisk.

Eksempler på tilsidesættelse af rettigheder og krænkelse er et gennemgående tema i interviewene og udgør således et hovedfund. Til en teoretisk belysning af disse krænkelseserfaringer inddrages Peter Højlund og Søren Juuls undersøgelse 'Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde' fra 2005, hvis tolkninger udspringer af Axel Honneths anerkendelsesteori. Højlund og Juul peger på, at den etiske kerne i socialt arbejde bør understøtte den enkelte borgers mulighed for at kunne forfølge sin egen vision om et godt liv. Da socialt arbejde altid er underlagt magtrelationer, er det nødvendigt at inddrage de institutionelle rammer og de samfundsmæssige vilkår, som arbejdet er indlejret i. Disse vilkår er årsager til betydelige

udfordringer i det sociale arbejde (Højlund & Juul 2005: 12). På denne baggrund ser vi, at Højlund og Juul er et godt supplement i forhold til at belyse de styrker og udfordringer, der er i familiekonsulenternes arbejde.

Teoretisk fortolkning af krænkelsererfaringer

Honneths anerkendelsesteori anvendes både til belysningen af krænkelsererfaringer, som familiekonsulenterne har personligt og i deres professionelle virke. I Honneths anerkendelsesteori anses anerkendelse som en gensidig proces mellem to mennesker. Egentlig anerkendelse kun kan opnås fra et menneske, som jeg selv anerkender og kan kun opnås i gensidighed. Det er i mødet med den anden, at man i anerkendelsesforholdet søger at blive bekræftet som selvstændigt individ, hvilket kun er muligt ved at anerkende den andens selvstændighed (ibid.:22). Anerkendelsesteorien repræsenterer hypotesen om det gode liv, samt fordrer muligheden for arbejde ud fra et systematisk og normativt fundament, hvorfra der kan udsiges værdidomme om samfundets udviklingsprocesser (Honneth 2003: 19). Begreberne kan anses som normative kernebegreber, som er velegnede til på et kritisk grundlag at vurdere centrale dele af socialt arbejde. De danner herved et etisk grundlag i den sociale indsats (Højlund & Juul 2005: 9). Højlund og Juul henviser til, at det er de menneskelige primærrelationer, en retlig anerkendelse samt social værdsættelse, som skal være til stede som en universel betingelse for udviklingen af en vellykket identitet (ibid.: 12,26). Kernen i socialt arbejde må være at bidrage til en vellykket identitetsdannelse og menneskelig opblomstring (ibid. 2005: 31).

I Højlund og Juuls undersøgelse udtaler borgerne sig om oplevelsen af ikke at blive taget alvorligt. At der ikke bliver lyttet til dem, eller at socialarbejderen ikke prøver at forstå dem. Hermed bliver borgeren *usynlig* for socialarbejderen, de er ikke-eksisterende, selvom de fysisk er til stede. Det er altså ikke nok kun at anerkende borgeren rent fysisk, men også at borgeren bliver synlig som individ med en unik personlighed. Honneth analyserer dette perspektiv gennem begrebsparrene *erkende/anerkende* og *se/synlig*, hvor erkendelse og se kan føre til usynlighed og dermed disrespekt, mens anerkendelse forudsætter synlighed, der rækker udover blot at se det andet mennesket i visuel forstand. (ibid.: 29). Honneth beskriver tre former for disrespekt. Den første drejer sig om fysiske overgreb rettet mod den kropslige identitet, som eksempelvis voldtægt og

tortur. Vi har ikke i dette speciale et særligt fokus på traumeproblematikken, men af interviewene fremgår, at samtlige de familier, som familiekonsulenterne arbejder i er traumatiserede før ankomsten til Danmark. I disse familier er en eller flere af familiemedlemmerne fysisk traumatiserede og har således mødt denne første form for disrespekt. Den anden form for disrespekt drejer sig om retstab og har sammenhæng med retlige krænkelser. Den sidste form for disrespekt *"består i, at visse livsformer og virkelighedsopfattelser nedværdiges og tilskrives en lavere social status i stedet for at anerkendes og understøttes som mulige og acceptable livsveje"* (ibid.: 28). Denne form for disrespekt kan strække sig fra relativt harmløse til stærke former for stigmatisering, hvilket vi ser eksemplificeret i eksemplet med de kristne familier, som ikke var velkomne til en julefest i den danske folkekirke. Vi udleder, at personalet på kirkekontoret vurderede, at familierne var for afvigende i forhold til de øvrige fstdeltagere og vil i næste afsnit se nærmere på begrebet afvigelse.

Informanternes beskrivelse af de mange krænkelsererfaringer i mødet med systemet svarer godt overens med Højlund & Juuls undersøgelser, der viser, at krænkelser er udbredte i socialt arbejde (ibid.: 33). Krænkelsererfaringer er altid kontekstuelle, og Højlund & Juul sonder mellem krænkelser af borgeren som etisk og juridisk person. Vi genfinder begge kategorier af krænkelser i familie-konsulenternes beretninger.

"Krænkelser af borgeren som juridisk person drejer sig om, at borgeren ikke får de rettigheder, han eller hun har ifølge loven" (ibid.: 33). Når mennesker krænkes juridisk, er de ikke omfattet af den beskyttelse, som tilfalder en som medlem af retsfællesskabet. Højlund og Juul påpeger, at juridiske krænkelser *"skyldes ikke så meget lovgivningen som dens manglende implementering"*, og at *"anerkendelse af borgeren som juridisk person forudsætter, at borgeren i praksis får såvel de processuelle som de materielle rettigheder"*, de har ifølge loven (ibid.: 42,43).

Forholdet vedrørende de processuelle rettigheder, som Højlund og Juul her beskriver, er aktuelt i dette speciale, da vi ser det afspejlet i informanternes udsagn om, at der er stor forskel på, hvordan kommunale retningslinjer, lovgivning og økonomi administreres.

I vores empiri ser vi mange eksempler på ulige betingelser for retlig anerkendelse og juridiske krænkelse, der som Høilund & Juul påpeger måske mere skyldes implementering af love end lovenes indhold. Et eksempel er, som tidligere beskrevet, når integrationslovens bliver brugt som en konkret trussel. Eller i forhold til Retssikkerhedsloven, hvor § 4 slår fast, at faglige vurderinger skal fremlægges og vurderes sammen med borgeren, og at beslutninger skal træffes i samarbejde med borgeren. Denne praksis er vi ikke blevet bekendt med i de afholdte interviews. Informanternes beskrivelse af de store forskelle på, hvordan de enkelte sagsbehandlere og kommuner administrerer lovgivningen stemmer derimod godt overens med en kritisk undersøgelse foretaget af Dansk Flygtningehjælp. Her var konklusionen, at der er store forskelle mellem de enkelte kommuners integrationspraksis, både hvad angår faglige forudsætninger og anvendte ressourcer (Dansk Flygtningehjælp 2013: 1).

Som vi tolker empirien sker nægtelse af rettigheder ofte som følge af faglige vurderinger, der bygger på manglende viden og manglende lydhørhed overfor familiekonsulenternes observationer. Familiekonsulenterne har som oftest et indgående kendskab til de familier, som de arbejder i, blandt andet i kraft af, at de tilbringer meget tid sammen med familierne. Vi uddrager af samtlige interviews, at familiekonsulenterne har en meget høj grad af fortrolighedskundskab. Alle familiekonsulenterne fortæller, at de kan opleve, at deres faglige observationer ikke bliver taget alvorligt, at de ind i mellem har behov for at være meget insisterende eller kan blive nødt til at inddrage andre fagprofessionelle (eksempelvis en sundhedsplejerske), før deres observationer tages alvorligt. Vi vurderer, at den til tider manglende lydhørhed hos socialarbejdere overfor familiekonsulenternes observationer er alvorlig, blandt andet fordi manglende vægtning af familiekonsulenternes udsagn øger risikoen for, at der sker krænkelse på baggrund af manglende viden.

"Krænkelser af borgeren som etisk person handler om manglende synlighed", og om at personens vision negligeres eller tilsidesættes eller slet ikke vises interesse (Høilund & Juul 2005: 33). Oplevelsen af ikke at blive taget alvorligt, ikke at blive set eller hørt genfinder vi i samtlige interviews. I forhold til området omkring uddannelsesvejledning, er der ud over den juridiske krænkelse også tale om etiske krænkelse, hvilket ses i nedenstående citat:

”Så jeg sagde, ja, det er lige meget, jeg skal nok [klare det]. Jeg vil gerne læse. Så sagde han til mig, nå, jeg kender din far, hvis jeg... ringer til din far, er det så også ok med ham, at du læser? ... for du skal jo gifte dig..”

I ovenstående eksempel anvender studievejlederen sin kulturelle forforståelse til at forsøge at tale informanten fra hendes ønske om uddannelse og insinuerer, at det er informantens far, der skal bestemme over informantens uddannelsesvalg, på trods af at informanten på daværende tidspunkt er 32 år. Kvindens virkelighed er, at faderen aldrig i hendes voksentilværelse har bestemt over hendes valg og i øvrigt støtter op om uddannelse. Også i dette eksempel er der tale om en alvorlig krænkelse, idet kvinden helt underkendes som et selvstændigt individ, der kan tages alvorligt.

Interviewene viser, at de krænkelse, som familierne og familiekonsulenterne oplever, i høj grad hænger sammen med den outsiderposition de befinder sig i, hvilket vi kommer nærmere ind på i det følgende afsnit.

Afvigelse og outsiderstatus

Flygtninge befinder sig i en outsidersituation i forhold til en række faktorer så som historik, statsborgerskab, rettigheder og livssituation. Det at være flygtning indebærer, at man ved ankomsten står uden bolig, arbejde og fundamentale sproglige forudsætninger for at klare sig i Danmark.

Mange flygtninge, der kommer til Danmark, er imidlertid også afvigende i forhold til udseende. De adskiller sig bl.a. i kraft af deres hud – og hårfarve fra etniske danskere, og et gennemgående tema i interviewene er da også, at disse fælles afvigende kropslige karakteristika som mørkt hår og brune øjne er betydningsfulde stigma. Interviewene afspejler generelt, at der er en udtalt bevidsthed både hos informanterne og de nytilkomne flygtninge om at være i en outsiderposition, som de kun delvis har indflydelse på. En informant fortæller:

”Ja, den fælles erfaring, at jeg har været ny i Danmark og jeg har oplevet det ord dansk, når hun siger til mig for eksempel i torsdags, i går, til mig at hun blev

behandlet så dårligt, så går jeg helt tilbage til den tid, hvor jeg ikke spiste hvidløg...[for] så sagde de til mig, ... du stinker, væk med dig--- Det var almindeligt sådan nogle ting..."

Outsiderpositionen rammer forskelligt, bl.a. i forhold til uddannelsesmæssig baggrund:

"De [veluddannede] kommer hurtigere ud i samfundet i forhold til dem som er analfabeter og selvfølgelig har et hav af problemer, fordi forståelsen er mindre hos dem, af hvorfor de bliver behandlet på den måde --- og hvorfor [danskere] ikke forstår os --- deres forståelse er ikke så stor af at være i et helt andet samfund --- de skal guides --- det er et stort arbejde som familiekonsulent."

Og outsiderpositionen har særlig betydning for de dårligst uddannedes måder at klare det almindelige hverdagsliv på. Det giver særlige udfordringer, at kompleksiteten i vores samfund er stor. Specielt er de flygtninge, der har mindst skolegang, og dem der har det vanskeligst med det danske sprog er udfordret. En af informanterne eksemplificerer dette med nogle nytilkomne flygtningeforældres udfordringer med at følge og støtte deres barns skoleforløb:

"Hver gang et barn rykker sig et skridt videre i sin uddannelse, bliver kravene anderledes... og det har gjort, at nogle af de forældre, jeg har arbejdet med --- de kan ikke følge med"

Outsiderpositionen og det at blive betragtet som afvigende har sammenhæng med ressourcer bl.a. i form af uddannelsesniveau, sproglig formåen og det omgivende samfunds kompleksitet og klassesdeling, hvilket også kommer til udtryk i nedenstående citat:

"De som er veluddannede --- de havde ikke et ret stort problem, ud over det som vi alle sammen har, sådan med hensyn til at komme i gang med systemet ... og knokle med at lære hurtigt dansk ... og finde ud af, hvor de står henne, og hvordan de kan købe hus --- og hvad for et område, der er bedst at bo ... fordi der er mange danskere, der har forståelse."

Citatet illustrerer også et andet aspekt i forhold til at befinde sig i en outsiderposition, nemlig at der er forskel på de etniske danskeres forståelse for det at befinde sig i en sådan position.

Det fremgår også af interviewene, at det om man bliver betragtet som afvigende er uforudsigeligt, ligesom det er uforudsigeligt, hvornår og i hvilke sammenhænge man som afvigende bliver udelukket. Risikoen for at blive udelukket er konstant tilstede og er derfor en væsentlig faktor i familiekonsulenternes arbejde, og vi har tidligere i specialet beskrevet, hvordan flygtninge er blevet udelukket fra arbejde og uddannelse, fordi de bliver betragtes som afvigende. I det følgende afsnit vil vi anvende den amerikanske sociolog Howard Beckers teorier om afvigelse, da vi ser, at Beckers perspektiv på begrebet afvigelse netop indrammer familiekonsulenterne og de nytilkomne flygtninges situation.

Teoretisk fortolkning af afvigelsesproblematikken

Familiekonsulenterne og familiernes outsiderposition er det som Becker karakteriserer som 'åbent afvigende' (Becker 1963: 39). Flygtningene har i de fleste tilfælde tidligere levede et 'konformt' liv før den situation, der har udløst flugten og er ikke blev anset som afvigere i deres oprindelige hjemland. Det at befinde sig i en afvigende outsiderposition sker på grund af deres samfundsmæssige placering i deres nye hjemland. Informanterne kredser da også i interviewene omkring det faktum, at de af omgivelserne bliver bedømt på baggrund af mange forskellige og forkerte parametre, hvilket matcher Beckers udsagn om, at mennesker kan føle, at de bliver bedømt efter regler, som de ikke har nogen andel i og ikke accepterer, og som påtvinges udefra (ibid.: 36).

Beckers teorier var banebrydende, da de kom frem i starten af tresserne og har siden præget udviklingen af stempingsteorier og den samfundsmæssige forståelse af sociale afvigelser. Hans pointe er, at individet først bliver stemplet som afviger, når andre mennesker reagerer ved at stemple vedkommende, han stiller spørgsmålstejn ved, hvad der er afvigende, og pointerer, at definitionen af afvigere, hverken er absolut eller naturgiven og holdes i hævd af forskellige aktører (Järvinen 1963: 10-12). Beckers hovedbudskab er, at afvigelser er samfundsskabte, og at det er et spørgsmål om magt, primært af økonomisk og politisk karakter, hvem der kan tvinge andre til at acceptere deres regler (Becker 1963: 37, 38).

Ifølge Becker udformer alle sociale grupper formelle og uformelle regler, definerer handlinger som rigtige og forkerte og sætter i den forbindelse etiketter på mennesker. Mekanismen bag afvigelse forklarer han således: "... sociale grupper skaber afvigelse ved at opstille regler, der skaber afvigelse, når de bliver overtrådt, og ved at anvende disse regler på bestemte personer og stemple dem som outsiders" (ibid.: 29)". Visse former for adfærd bliver bredt betragtet som værende 'ikke rigtig' uden at der hverken er lovgivning eller et system til at finde mennesker, der overtræder en sådan uformel regel, nogle regler er relateret til specifikke grupper, andre gange er der mere tale om at 'undlade at følge etiketten' (ibid.: 18-19). I det tidligere beskrevne eksempel med julefesten forsøger kvinden på kirkekontoret at få familierne til at undlade at tilmelde sig til festen ved indledningsvis at frembyde en uvenlig attitude "*hvad vil I?*". Hun følger op med "*Ok, men du skal bare vide, at vi spiser svinekød*". Kvinden på kirkekontoret antager øjensynligt, at der kan være et problem forbundet med maden. Vi ser dette som et eksempel på det, som Becker beskriver som generaliseret symbolsk værdi, der medfører, at folk automatisk kan antage, at det afvigende menneske har andre uønskede træk... "*Besiddelse af et afvigende træk kan have en generaliseret symbolsk værdi*" (ibid.: 51). I dette konkrete eksempel antager kvinden på kirkekontoret, at familierne ikke spiser svinekød uden at have viden om det eller belæg for det. Da det viser sig, at familierne spiser svinekød, fortsætter kvinden sin afvisende adfærd ved at sige: "*Ja, bare du ved at det er for danskere*" og "*Nej, jeg gider ikke snakke med jer*". Hele intermezzoet er et godt eksempel på, at en "*... afvigende identifikation bliver den der kommer til at styre de andre*" (ibid.: 52).

Becker pointerer, at nogle statusser i samfundet er overordnet andre og har en bestemt prioritet. Race er en af dem, og fx medlemskab af den negroide race vil tilsidesætte andre statusfaktorer, således at man først og fremmest bliver behandlet som sort og sekundært de andre statusser man besidder, eksempelvis uddannelse eller socialklasse (ibid.: 52). Netop det med at være afvigende fordi man er sort, pointerer en af informanterne. Hun har gjort sig overvejelser om, at en tilværelse i London, hvor man er mindre afvigende på dette parameter, vil give langt bedre udviklings- og uddannelsesmuligheder. Og for alle informanterne er de afvigende kropslige karakteristika som mørkt hår og brune øjne betydningsfulde. Det fællesskab familiekonsulenterne og

familierne har på dette punkt trækkes frem både i forhold til at være fælles om krænkelser på grund af udseende og den umiddelbare accept af familiekonsulenterne.

Det at mennesker accepterer at være en del af en afvigergruppe har en stærk virkning på selvopfattelsen. Becker beskriver bl.a., at individet *'lærer'* at fungere i den subkultur, der er organiseret omkring den pågældende (ibid.: 49). Det at være migrant/flygtning giver en følelse af fælles skæbne, 'af at være i samme båd' og heraf vokser en minoritetskultur med et sæt af perspektiver på og forståelser af, hvordan man skal håndtere verden (ibid.: 56). Det at informanterne er en del af en minoritetskulturrkultur kommer til udtryk i interviewene, og familiekonsulenterne anvender dette skæbnefællesskab på flere områder, eksempelvis i forhold til at formidle kontakt mellem nytilkomne flygtninge og familiekonsulentordningen. Det kan enten ske ved, at en familiekonsulent bliver opmærksom på, at en flygtningefamilie, der har store vanskeligheder, ønsker hjælp. I et sådant tilfælde vil informanten kontakte den pågældende kommune og foreslå hjælp til familien. I andre tilfælde er det familierne selv, der udveksler erfaringer med familier, der allerede får hjælp og på baggrund heraf kontakter kommunen og beder om lignende hjælp.

Det skal bemærkes, at flygtningene jo **ikke** har fælles kultur, de repræsenterer derimod, som en informant udtrykker det *"et hav af forskellige kulturer"*. Det er den omstændighed at være en minoritet samt det at være ny i Danmark, der indebærer skæbnefællesskaber. Og familiekonsulenterne trækker på trækker netop på forskellige skæbnefællesskaber ved etablering af relationen i en ny familie. Det kan dreje sig om at være i ny i Danmark, at være en minoritet, at være flygtning, at blive betragtet som afvigende eller andre specifikke fælles erfaringer. En af informanterne fortæller, at når egen flygtningebaggrund anvendes i introduktionen "jeg er flygtning, jeg kan tale dit sprog", så fylder den information rigtig meget for borgerne og medfører at accepten kommer hurtigere. Samme informant forklarer, at det er yderst vigtigt at familiekonsulenterne er meget nysgerrige for ikke at komme til at fejlkonkludere, at der er fælles erfaringer, i tilfælde hvor det ikke forholder sig således.

Becker beskrev allerede for 50 år siden, at moderne samfund er højt differentierede i forhold til bl.a. sociale klasser, kulturelle og etniske grupper, og at disse grupper ikke er fælles om de samme regler. Reglerne er genstand for konflikt og uenighed og en del af samfundets politiske proces (ibid.: 35, 38). I interviewene ser vi dette eksemplificeret, når nytilkomne er opmærksomme på, at tolerancen overfor flygtninge kan variere i den etnisk danske befolkning og i forskellige boligområder, som det fx kom til udtryk i det tidligere anvendte citat om boligområder, *"... og hvad for et område, der er bedst at bo ... fordi der er mange danskere, der har forståelse."* Den forståelse som informanten refererer til i citatet er central. Familiekonsulenterne giver udtryk for, at de er opmærksomme på, at der i befolkningen er store forskelle på fordomme og forforståelse i forhold til flygtninge, og at det faktum at 'reglerne' for, hvornår man betragtes som afvigende ikke er universelt gældende.

Delkonklusion

Familiekonsulenternes professionelle erfaringer med tilsidesættelse af rettigheder og krænkelse drejer sig primært om, at borgere krænkes juridisk på grund af mangelfuld information og fejlinformation. I forhold til dette er utilstrækkelig viden hos beslutningstagere et vigtigt tema. Det fremgår, at praksis er meget ujævn i forhold til, hvordan regler, lovgivning og økonomi administreres, og hvordan familiekonsulenternes faglige vurderinger vægtes. Konsekvensen af, at flygtninge krænkes juridisk, er at de ikke er omfattet af den beskyttelse, som tilfalder en som medlem af retsfællesskabet. Desuden, som Højlund og Juul anfører, er der risiko for at disrespekt og krænkelse nedbryder individets selvværd. *"Hvis der i samfundet ikke er reel anerkendelse af det enkelte individs ret og værd, nytter det ikke meget med formelle rettigheder"* (Højlund & Juul 2005: 26). For Højlund og Juul er anerkendelse af menneskers selvforståelse og tilværelsesforståelse således en betingelse for, at mennesker kan udvikle et stærkere selvforhold og blive inkluderet i samfundet. Familiekonsulenterne ser anerkendelse, tid og timing som afgørende faktorer i forhold til inklusion. Deres erfaringer med, hvad der hindrer, at nytilkomne flygtninge oplever at blive set, hørt og forstået er brede og omfatter bl.a. det at være i en outsiderposition og det at møde disrespekt. Oplevelsen af manglende inklusion og disrespekt strækker sig fra den relativt harmløse slags til stærke former for stigmatisering, sidstnævnte ser vi i eksemplet med de kristne familier, som ikke var velkomne til en julefest i den danske folkekirke.

Informanterne skildrer i interviewene, hvordan de selv og familierne, som de arbejder i både udefra betragtes - og selv betragter sig som afvigende. Komplexiteten i vores samfund, som bl.a. afspejles lovgivning, bekendtgørelser og reformer er en særlig udfordring for flygtninge, der befinder sig i en outsiderposition. Familiekonsulenter og de familier, de arbejder i har skæbnefællesskaber i kraft af en række synlige og usynlige faktorer heriblandt fælles kropslige karakteristika og samfundsmæssig position. Skæbnefællesskaber og det at være en del af en minoritetskultur er betydningsfuldt og udgør særlige forudsætninger, der anvendes aktivt både i kontaktetablering og i arbejdet generelt. Vores samlede vurdering er, at det er en betydelig styrke i mødet med familierne, at familiekonsulenterne har indgående kendskab til 'den vej' familierne skal gå.

Interaktion og roller

Fælles sprog

Det er generelt for alle informanter, at de nævner, at en fælles baggrund som migrant/flygtning har betydning i forhold til accepten af deres tilstedeværelse i familien. I denne forbindelse taler de om sproget som et vigtigt element i arbejdet med familien, da sproget anvendes som et redskab til at familien kan udtrykke og formidle følelser og en forståelse af omverdenen. Fælles sprog "... *gør familierne mindre bange for at stille spørgsmål ...*" og er særlig vigtigt i forhold til at styrke deres forældrekompetencer i en ny kontekst. I de tilfælde, hvor informanterne har kendskab til familiens modersmål, anvendes dette aktivt i relationsopbygningen og interaktionen med familien. En informant fortæller:

"Det er evnen til at lytte, det er evnen til også at prøve at få [samtales] et sted hen, hvor man kan sige, "er det det her, du mener?" ... fordi sprogsbarrierer kan være der. Men når du taler sproget, så har de mulighed for at fortælle lidt mere detaljeret..."

Informanterne nævner sproget som et centralt punkt i arbejdet med familierne. Informanten peger på, at når der tales et 'fælles sprog' med familien, så giver det muligheden for at få nuancer

og detaljer med, som kan have betydning for familien. Sproget skal her anses som et redskab til få de følelses- og emotionelle aspekter med i familiens samlede situation. Det er igennem sproget, at vi udtrykker og formidler vores følelser, samt hvor vi har den kognitive forståelse af omverdenen, kulturelle værdier og normer. Sproget er således et vigtigt redskab for familiens adgang til forskellige sociale arenaer (Skytte 2007:115).

En informant fortæller, hvordan et 'fælles sprog' kan være med til at fremme accepten af familiekonsulentens tilstedeværelse i familien.

"Accepten vil være [en anden] i forhold til, hvis du er fra Danmark --- Der er et bedre samarbejde --- når jeg kommer og siger "jeg er flygtning, jeg kan tale dit sprog, jeg kan tale det her sprog" Det fylder jo rigtig meget for de her borgere og gør, at accept kommer hurtigere."

Informanten understreger, at mestring af familiens modersmål er en vigtig del af arbejdet, da familien har mulighed for at fortælle mere detaljeret om deres problemstilling. Via samtaler på modersmålet er det muligt, at præcisere behov og udfordringer, som familien møder i dagligdagen, som ikke nødvendigvis er synlige for andre aktører.

Sammenfattende ser vi, at fælles sprog er en stor fordel både i relationsopbygningen og i hele forløbet, da fælles sprog kan hjælpe familien med at få præciseret deres behov, og herigennem hjælpe familier med at finde redskaber til deres videre udvikling. Mestring af familiens sprog udgør således en vigtig del af familiekonsulenternes særlige forudsætninger og er betydningsfuld kompetence.

Bevidsthed om rolle

Interviewene afspejler, at familiekonsulenterne er meget bevidste om deres rolle i arbejdet. En informant beskriver, hvordan hun optræder som gæst den første dag, hvormed hendes tilstedeværelse i hjemmet sker på familiens betingelser. Informantens interaktion med familien sker ved, at hun stiller nysgerrige spørgsmål, som har til formål at lære familien bedre at kende.

Informantens fremtræden giver familien en oplevelse af ægte interesse og nysgerrighed, hvilket medvirker til, at hendes tilstedeværelse kan opleves 'ufarlig' for familien. Informanten fortæller:

"Jeg synes, at det er vigtigt--- når vi kommer til dem, at man er åben, [oprigtig] og møder dem med respekt, og at man ikke kommer der, og de allerede skal føle, at der er nogen som skal bestemme over dem, men at de føler at man respekterer dem og man lytter til dem og giver dem plads".

Citatet viser, at informanten er bevidst om, at hendes rolle i mødet med familien kan virke grænseoverskridende i forhold til, at "nogen ... skal bestemme over dem ...". Hun er bevidst om, hvordan hendes professionelle rolle kan opleves af familien, hvorfor hun indtager en position som ligeværdig og dermed giver dem oplevelsen af ligeværdighed og respekt.

Denne bevidsthed om rolle understøttes af andre udsagn fra informanterne:

"... du finder hurtigt ud af, ... at du er nødt til at lytte til den her familie. Hvad er det for nogle behov de har, hvad er det for nogle ting der gør, at de føler sig på den her måde... Når [de] her ting kommer frem, så finder du ud af --- du kommer ind for at hjælpe dem og vejlede dem videre, [så de får selvtillid til at gøre det selv]."

"--- jeg siger til dem, at jeg ikke er ekspert på det problem I har her... så... vi skal bare sammen finde ud af hvordan vi løser det, og så sidder vi og snakker om det, og så prøver vi det af det. I er ikke alene, og jeg hjælper jer med at prøve de der veje af ... "

I dette afsnit om interaktion og roller inddrager vi elementer fra Erving Goffmans dramaturgiske model for at få en analytisk forståelse af informanternes rolle. Goffman definerer en rolle eller forestilling, som "den del af individets aktivitet, som finder sted i en periode kendetegnet ved vedkommendes kontinuerlige tilstedeværelse foran en gruppe af tilskuere, og som har en vis indflydelse på disse tilskuere" (Goffman 1959: 32 & Jacobsen 2007: 97). Ifølge Goffmans

dramaturgiske model påtager mennesker sig i interaktionen med andre at spille visse roller, for hermed at afgive bestemte indtryk af sig selv. Det er i mødet med andre, ansigt til ansigt, at vi normalt forsøger at fremstille et positivt billede af os selv, idet vi håber på, at de andre (publikum) vil acceptere denne fremstilling og handle på baggrund af den (Jacobsen 2007: 94). Informanterne er opmærksomme på, at det første møde kommer til at fremstå som en god oplevelse for familien. Fremstillingen af et positivt selvbillede er særlig vigtigt for familiekonsulenterne i de første møder, når de skal etablere kontakt samt starte en relation op, som skal sikre det videre arbejde med familien. Set ud fra Goffmans tese, ønsker informanten at fremstille sig selv positivt i håbet om, at familien accepterer denne fremstilling, hvormed hendes intervention i familien kan bygge på gensidig tillid og respekt. Ved bevidst at indtage en bestemt rolle, er informanten med til at styre, hvilket indtryk der sendes ud (Jacobsen 2007: 94).

Mødet med familien kan have karakter af en 'forestilling' og 'optrædener', der defineres som den aktivitet et individ fremfører over for en gruppe af 'tilskuere', og som har en vis indflydelse på disse tilskuere. Grundlæggende er formålet med forestillingen, at man ønsker at give et bestemt indtryk til andre tilstedeværende. Man påtager sig således en 'rolle', hvor der ifølge Goffman både hører forventninger og forpligtelser med (Jacobsen 2007:97).

Set ud fra Goffmans anvendelse af dramaturgiske metoder kan informanternes iscenesættelse af begivenhedernes gang ses som en strategi til at finde en løsning. Citatet "*vi skal bare sammen finde ud af hvordan vi løser det --- I er ikke alene, og jeg hjælper jer med at prøve ...*" kan ud fra Goffman beskrives som 'en forestilling', hvor det ikke er den enkelte aktørs præsentation, som gør sig gældende i en vellykket forestilling, men derimod et koordineret samarbejde mellem de forskellige aktører, hvor alle har en given rolle, hvor der hører forventninger og forpligtelser med. Vi antager, at informanten har en forventning om, at familien vil afprøve de 'veje', som de finder frem til i fællesskab. Samtidig forpligter informanten sig til at støtte familien i processen ved at anvende sætningen "*I er ikke alene, jeg hjælper jer*". På den måde er informanten med til at sikre, at familien i højere grad får magt over eget liv og er opmærksom på *ikke* at iværksætte tiltag, som kan hindre dette.

Familiekonsulenterne undlader bevidst at fremstille sig som eksperter i familiernes liv ”--- jeg siger til dem, at jeg ikke er ekspert på det problem I har her”, men vejleder og støtter dem derimod i at kunne mestre egen tilværelse. Familiekonsulenterne evner således at støtte familierne i at finde og bruge deres egne kompetencer til at finde løsningen på deres problemer. Marianne Skytte anvender begrebet 'empowerment-kompetence' i arbejdet med minoritetsfamilier. Hun skriver om begrebet i børnefamiliearbejdet, at det:

”... stiller store krav til socialarbejderen om omstilling fra at opfatte sig selv som barnets beskytter og personen med indsigt, overblik og faglig kompetence til at vurdere en families omsorgskompetence og udviklingsmuligheder til at se sig selv som en fagperson, der har evnen til at støtte andre i at finde og bruge deres ressourcer til konstruktive problemløsninger. Socialarbejderen skal fra at opleve sig selv som beslutningstageren opleve sig selv som den, der skaber muligheder for borgerens egne beslutningstagen” (Skytte 2007:251).

Familiekonsulenternes tilgang medvirker til, at familierne anses som kompetente og som hovedperson og ekspert i eget liv (Skytte 2007:254). Hermed er de med til at udvikle familiens ressourcer og kompetencer til at mestre eget liv. Samtidig indikerer informanterne, at de viser respekt og anerkendelse i arbejdet med familierne, ved at de tager familierne alvorligt. De er nærværende i kontakten, men fratager ikke familien ejerskabet til deres problemer (Posborg 2013:151). De respekterer familiernes behov for hjælp, uden at tage et ansvar for løsningen, og i stedet viser de vejen for dem.

Anerkendende tilgang

Det er gennemgående, at informanterne fortæller om en bekræftende og anerkendende tilgang, hvor de har fokus på, at familien på sigt kan komme til at mestre og have indflydelse på eget liv. De er opmærksomme på, at familierne ikke er bekendte med den form for intervention, som familiekonsulentfunktionen udgør, fra hjemlandet.

En informant fortæller om, hvordan familien bliver præsenteret for indsatsen af deres sagsbehandler. De er indkaldt til møde på kommunen, hvor familiekonsulenten deltager og møder familien for første gang. Hun fortæller:

”Altså første gang bliver de jo præsenteret for ... [målene for indsatsen], som bliver læst op for dem. -- Altså [sagsbehandleren] læser dem op, og de nikker ja til dem, men mentalt er de slet ikke der, hvor de forstår de her ting, hvor de så efterfølgende spørger [mig, hvad det betyder]. Den forståelse det tager [tid]”.

Informanten tilkendegiver, at hun er bevidst om familiens manglende kendskab til - og forståelse for formålet med indsatsen. Hun beskriver, hvordan familien 'nikker ja' til punkterne på trods af, at de ikke fuldt ud forstår, hvad indsatsens formål er. Familierne befinder sig i mødet med sagsbehandleren i et magtforhold, hvor sagsbehandleren har 'magten' til at kunne definere familiens virkelighed ud fra egne, og ikke familiens referenceramme (Skytte 2007:191). Familiekonsulentens opgave bliver herefter at formidle og forklare indsatsen på en sådan måde, at familien forstår hensigten med den.

En informant fortæller om en konkret sag, hvor et af de primære mål i familien er at arbejde med mor/barn relationen. Moderen har været udsat for traumatiske oplevelser i hjemlandet, samt har lidt af en fødselsdepression. På grund af dette er der store vanskeligheder i mor - barn kontakten og relationen. Eftersom moderen ikke kender til denne form for indsats, fortæller informanten om vigtigheden af en god og bærende relation fra starten af. Hun fortæller om sine overvejelser, og om tilgangen:

”Altså i starten og de første flere gange, der har jeg bare været der, og jeg har ikke haft noget med mig, hvor jeg siger, at det her skal jeg snakke med dem om ... Jeg har bare været der som gæst den første dag. --- Næste gang [begynder jeg] at stille nysgerrige spørgsmål...”

Informanten fortæller, hvordan hun optræder som gæst den første dag, hvor hun ikke nævner den egentlige årsag til hendes tilstedeværelse. På denne måde er hun tilstede på familiens præmisser. Hun evner at *være* i kontakten med familien, hvilket kan ses som en personlig kompetence i arbejdet. Når vi fremhæver vigtigheden af at *'være'*, skal dette ses i modsætningen til at *'gøre'* (Posborg 2013:147). I denne proces kan det anskues som en måde at vise familien anerkendelse på, samt selv at søge anerkendelsen hos familien. Den gensidige anerkendelse vil være grundlæggende for, at der opnås en fælles forståelse for familiens behov. Informanten fortæller også, hvordan hun *'stiller nysgerrige spørgsmål'*, hvilket kan anskues som en etisk dimension i den personlige kompetence idet det indikerer, at informanten viser anerkendelse og respekt (Posborg 2013:153).

Pædagogiske metoder

Informanterne fortæller om familier, som har vanskeligheder ved at skulle være forældre i en ny kontekst. Familierne er ramt af traumatiske hændelser, som enten har påvirket det enkelte familiemedlem, eller har ændret det samlede familiemønster. En del af forældrene har en følelse af at have mistet forældreautoriteten og har derfor brug for støtte til at genskabe denne. En informant fortæller om en familie, hvor traumatiske hændelser har haft en negativ effekt på relationen mellem mor og barn. Der er alvorlige tilknytningsproblemer, og moderen har svært ved at indgå i kontakten til barnet. Informanten fortæller, at hun er bevidst om at anerkende moderen i forælderrollen og om vigtigheden af at fremstå rolig og varsom i motivationsarbejdet:

"Jeg observerer... Hvordan forældrene kommunikerer med hinanden, hvordan er det de kommunikerer med deres barn, hvem kommunikerer mest med barnet, hvem henvender barnet sig til mest. --- og så begynder man langsomt. Jeg var opmærksom på [barnet] hele tiden. Hvis hun begyndte at græde, så begyndte jeg at [tale med] faren, [så jeg fik hans opmærksomhed]... Så var moren tvunget til at rejse sig og tage sig af barnet. ---Så jeg taler jo ikke direkte til hende [og siger], "hvorfor rejser du dig ikke og går hen til barnet", men bruger nogle andre metoder til at skubbe til [hende]... eller stille og roligt sige "vi ordner lige der her, kan du ikke lige se til barnet", så hun ikke føler, 'jeg dur ikke til noget'. --- Så i starten er det meget varsomt."

Informanten viser, hvordan hun anvender sine observationer og evner at praktisere nærvær ved hele tiden at være opmærksom på familien. Hendes opmærksomhed kan opfattes som empatisk. Samtidig viser det, at informanten har en helhedsforståelse af familiens samlede situation (Posborg 2013:153).

Man kan ud fra Goffmans dramaturgi antage, at informanten indtager en position som 'holdleder'. Ifølge Goffman drejer forestillingerne sig ikke blot om den enkelte aktørs selvpræsentation, men derimod et samarbejde mellem deltagere på et hold(team), samt at dette hold samarbejder om at definere den sociale situation. Hvert hold ledes af holdledere, der iscenesætter begivenhedernes gang. De er dermed helt centrale for videreførelsen af holdets tro på den sociale situation. Holdlederens funktion er endvidere at virke medierende og dæmpende på (potentielle) problemer, så situationen ikke kollapser. Dermed får de to overordnede funktioner i form af at styre begivenhedernes gang, samt at udpege den mest hensigtsmæssige aktør til en given rolle for at opnå en ordentlig og problemfri optræden (Jacobsen 2007:99). I ovenstående citat viser informanten, hvordan hendes tilstedeværelse og måden at gribe situationen an har en dæmpende virkning på situationen. Informanten anvender ord som 'stille og roligt', samt er bevidst om at henvende sig til moderen på en sådan måde, at hun ikke føler sig underkendt i sine forældrekompetencer.

Informanterne beskriver også, at eksternalisering og fælles genkendelighed anvendes som metoder i arbejdet med familierne. Helt konkret fortæller en informant om et eksempel. *"... Jeg siger til hende "nej den lille pige er ikke problemet, situationen er problemet"*. En anden informant beskriver en opstart i en ny familie, hvor opgaven til dels var at opbygge en relation til familien samt at observere familiemønstret. Informanten havde på forhånd købt ind til madlavning, så de i fællesskab kunne lave mad i familien. Informanten havde på forhånd et kendskab til familiens madkultur fra hjemlandet.

"--- jeg fik en helt ny familie. Jeg kommer hjem til dem, hvor jeg har forberedt og købt ind, fordi jeg kender til hvad de spiser --- så kommer de hjem og så siger jeg "prøv at

hør her, jeg har altså handlet ind, har I lyst til at skulle lave mad". Der kommer meget i gang ved at lave mad. Her har vi nogle fælles forståelser over for det, som vi er i gang med, at gøre nogle ting sammen, tale sammen".

Informanten fortæller om sine overvejelser i forhold til indkøb af mad, som familien kender fra sit hjemland. Informanten fortæller i interviewet om igennem tidligere erfaringer i arbejdet med flygtningefamilier, at have kendskab til, at en fælles aktivitet omkring et emne, som familien kender fra hjemlandet kan give anledning til, at familiemedlemmerne åbner og beretter om betydningsfulde hændelser. Informantens tiltag kan beskrives som erfaringsbaseret viden. Ovenstående citat kan også ses som et eksempel på et holdsamarbejde om at definere den sociale situation.

Samtidig kan der ifølge Goffman være tale om, at der foregår en 'optræden' på 'bagscenen'. Goffman skelner mellem to regioner eller områder, hvorfra aktørernes adfærd og optræden styres af forskellige principper, nemlig *scenen (frontregion)* og *bagscenen (back region)*. Aktøren vil i sin optræden være interesseret i at formidle et bestemt indtryk af sig selv til de øvrige af områdets deltagere. Dette medfører, at visse aspekter ved personens aktivitet fremhæves, mens andre nedtones eller undertrykkes. En af Goffmans pointer er netop, at det, der nedtones eller undertrykkes, på et eller andet tidspunkt vil dukke op i andre sammenhænge. De sammenhænge eller områder, han her refererer til, er bagscenen. Bagscenen er det område, hvor de optrædende er skjult for publikums vurderende blikke. Publikum refererer i denne sammenhæng til kommunen. På bagscenen behøver de optrædende ikke at nedtone eller kontrollere den information, der kunne ødelægge det selvbillede, der ønskes opretholdt. Goffman peger på, at bagscenen samtidig er det sted, hvor aktørerne kan øve deres optræden foran publikum.

I forhold til sidstnævnte citat, har informanten i samtalen med familien over madlavningen mulighed for at lære dem bedre at kende på et uformelt grundlag og på familiens egne præmisser. De udfordringer som familiekonsulenten møder i arbejdet, er ikke nødvendigvis de udfordringer, som sagsbehandleren i kommunen har fokus på, hvormed familiekonsulenterne bruger den

pædagogiske konsulent eller supervisor til at finde frem til kernen i de udfordringer, som familien har, og som kan blokere for at kunne arbejde med den kommunale handleplan.

Goffman pointerer, at det er på bagscenen at den optrædende slapper af og lade facaden falde, undlader at sige sine replikker og træde ud af rollen (Jacobsen 2007:100). Goffman indtænker imidlertid ikke magtdimensionen (Jacobsen 2007: 213), og vi ser, at der kan være et dilemma når familiekonsulenterne arbejder backstage, idet magtrelationen ikke er synlig for familien. Det bliver derfor helt centralt, også når familiekonsulenterne befinder sig sammen med familierne på bagscenen, at de er tydelige omkring deres position som systemrepræsentant.

Sondring mellem anvendelse af faglige og personlige kompetencer

Informanterne fortæller, hvordan de anvender deres personlige kompetencer ved at dele følelser, tanker og egne erfaringer i forhold til at være ny i Danmark, hvilket kan medvirke til at fremme en positiv relation til familien.

En informant fortæller om, hvordan sondringer mellem faglig- og personlig kompetence kan komme i spil i arbejdet med familierne:

”Altså jeg vil sige, at jeg bruge også min personlige rolle- og her at være på, men jeg er også meget opmærksom på, at det kan være --- svært at komme med den personlige side i det her, fordi jeg jo skal vide [meget] om den her familie--- inden jeg begynder at tage min personlige side ind i det her. --- [hvilke grunde er der til] at denne flygtning er flygtet fra [sit] hjemland. Er det på grund af politik eller på grund af andre ting? [Vi] skal huske på disse faktorer, fordi det er der, hvor man kan træde [ind i nogle] ting, fordi man kommer med sine personlige eksempler, og de har måske ikke noget at gøre med det her arbejde.”

Informanten fortæller, at hun bruger sin personlige side i arbejdet og samtidig er opmærksom på familiens historik. Vi ser, at de forskelligrettede forventninger medvirker til at

familiekonsulenterne skal trække på både faglige og personlige kompetencer. Vi forstår kompetencer som *'personbundne, handlingsorienterede og kontekstafhængige'* (Posborg 2013:143). I citatet anvender informanten først og fremmest en personlig kompetence og viser evnen til at kunne *være* i relationen til familien, samtidig med at hun demonstrerer bevidsthed og sikkerhed i forhold til sin egen faglighed (Posborg 2013:144). Af citatet fremgår, at familiekonsulenten balancere mellem at anvende faglige og personlige kompetencer, da hun som Posborg beskriver det: *"evner at kombinere faglige kvalifikationer og personlige og sociale erfaringer, samt at kunne omsætte dem i konkret handling i komplekse hverdagssituationer"* (Posborg 2013:143). Den personlige kompetence kan i dette tilfælde karakteriseres som at *være* i kontakt med familien, herunder at *"være i berøring med sig selv og den anden om sin viden og sine følelser, holdninger og erfaringer"* (Posborg 2013:147). I interviewet fortæller informanten om, hvordan familierne kan være nysgerrige i forhold til de erfaringer, som hun selv har gjort sig som ny i Danmark. Informanten giver i citatet også udtryk for, at egne personlige eksempler ikke nødvendigvis har noget med arbejdet at gøre. Her demonstrerer informanten evnen til at skelne mellem at *være 'privat' og 'personlig'* i arbejdet. Informanten anvender sin personlige kompetence ved at kunne *"adskille egne behov fra brugerens behov og til at kunne demonstrere bevidsthed og sikkerhed i forhold til sin egen faglighed"* (Posborg 2013:144).

Familiekonsulenterne og familierne tilbringer meget tid sammen. Ansættelserne i familierne kan variere fra ca. 5 til 30 timer ugentligt, og af interviewene fremgår da også, at der opstår en meget tæt kontakt *"--- Vi er deres venner, og vi er et familiemedlem"*. Familierne har *"været udsat for en kompleks række af tab"* (Skytte 2007:123), hvoraf flere af dem kan være uklare, da de ikke altid er uigenkaldelige. Af interviewene fremgår også, at der er familiemedlemmer i alle de familier, som familiekonsulenterne arbejder i som har været udsat for traumatiske hændelser i hjemlandet eller under flugten. Informanterne fortæller, at familierne har en forventning om, at familiekonsulenterne *'skal kunne forstå dybden af deres problemer'* i relation til alt det, som de har været igennem, ved at de har været nød til at flygte fra deres hjemland. Familiekonsulenterne giver udtryk for, at familierne har en langt større forventning til familiekonsulenterne end de ville have til en etnisk dansk støtteperson, i forhold til, at de bedre skal kunne forstå familiernes

smerte, sorg, savn og andre problemer. Informanterne beskriver dette som et væsentligt følelsesmæssigt dilemma i arbejdet.

Vi ser, at der i relation til funktionen også kan være et centralt dilemma ved den tætte venskabelige relation. Hvis relationen bliver så tæt og familieagtig, må der være en risiko for, at enten familiekonsulenten eller familien kan glemme, at familiekonsulenten er en kommunalt ansat person og dermed en repræsentant for det offentlige.

Rollen som systemrepræsentant

Informanterne fortæller, hvordan de er bevidste om deres position i forhold til arbejdet med familierne. De fortæller om at arbejde med flygtningefamilier, hvor der er stor forskel på, hvor geografisk i hjemlandet de selv og familierne kommer fra, forskelle i etniske tilhørsforhold samt uddannelsesniveau mv. På trods af de tilsyneladende forskelle, så arbejder de alle ud fra en fælles forståelse af at være migrant eller flygtning i et nyt land. De fortæller, at fælles baggrund er medvirkende til, at der hurtigt opstår en tæt personlig relation med familien. Samtidig med den tætte relation skal informanterne hele tiden være bevidste om, at de har en anden position i familien som systemrepræsentant. En informant fortæller:

... der er faktisk mange ting, som vi har tilfælles, selv om vi ikke tror det --- men jeg er ikke blind for, at det også kan være steder, hvor vi skal huske, hvad det er for nogle positioner vi står i, når vi kommer til de her familier."

Informanterne giver udtryk for, at de hele tiden er bevidste om, hvad de forskellige roller kræver, samt de krav og forventninger der ligger i en given rolle. En informant fortæller:

"--- Vi er deres venner, og vi er et familiemedlem, og vi er på deres side og alt det der. Samtidig skal vi hele tiden sige til dem, at vi er ansat til at komme. Der er nogle ting, som [vi] ikke bestemmer."

En anden informant supplerer:

"--- vi er nødt til hele tiden at sige til dem, at vi har altså en anden rolle... Man lærer, hvad for nogle tidspunkter [og] hvornår, at man skal sige det og genopfriske det."

Citaterne viser, hvorledes informanterne sonderer mellem forskellige funktioner i familien. De omtaler nødvendigheden af at tydeliggøre de forskellige positioner og roller, der kan ligge i arbejdet med familien, herunder at fungere som 'ven' og et 'familiemedlem' samtidig med at de skal være bevidste om de forventninger, som ligger i deres funktion fra kommunen og sagsbehandlerens side.

Informanterne er bevidste om deres position, at magtforholdet er asymmetrisk, idet de er ansat af kommunen på baggrund af en eller flere bekymringer for børnene. Det betyder, at de i kraft af deres position som systemrepræsentant har til opgave at arbejde med de vanskeligheder, som familien måtte have, samt at de har 'magt' til at kunne iværksætte indgribende beslutninger i samarbejde med sagsbehandleren (Posborg 2013:150).

I kraft af den tætte personlige relation får familiekonsulenterne en meget omfattende viden om familierne. Der kan opstå vanskelige dilemmaer, når familiekonsulenterne bliver vidende om forhold i familien, som kan have afgørende konsekvenser for en eller flere af familiemedlemmernes situation, fx deres ophold i landet.

"--- for eksempel, hvis jeg ser, at manden slår konen --- hvis jeg siger noget, så han bliver udvist, hvis jeg siger noget, bliver hun fjernet, eller hun kommer til krisecenter..."

Også en anden informant fortæller, at der er situationer, hvor informanten er bevidst om nogle hemmeligheder i familien, som ikke skal bringes videre, da det kan få store konsekvenser for familien.

"Jo, men jeg synes måske, at der er nogle ting, som jeg godt kan være lidt bekymret over, når jeg taler modersmålet. Jeg kunne komme til at vide noget fra familien, men

ikke vide det fra papirerne... hvem er det så, der er den rigtige person [at bringe det] videre til? Når hun beder mig om ikke at bringe den videre, så er jeg nødt til at respektere det, men min professionalisme..."

Familiekonsulenterne har skærpet underretningspligt i forhold til børnenes trivsel og udvikling, og har selvfølgelig pligt til at anmelde kriminalitet. De har derimod ikke pligt til at underrette om familieforhold, detaljer vedrørende flugthistorie eller lignende, selvom de kommer til kendskab med oplysninger, der kan være i strid med det, som de har oplyst til de danske myndigheder, og som dermed danner grundlag for familiernes ophold i Danmark. Som ovenstående citater viser, er familiekonsulenterne bevidste om dette forhold men oplever alligevel, at det kan udgøre et dilemma i arbejdet med familierne. Der stilles store krav til familiekonsulenternes kompetencer, dømmekraft og viden om lovgivning, og informanterne fortæller, at det kan være komplekst og vanskeligt at navigere inden for området. I forhold til anvendelse af dømmekraft anfører Rikke Posborg, at den personlige kompetence spiller en central rolle, da man *"i processen med at bruge sin dømmekraft må kunne identificere god viden og skille denne viden fra antagelser, som er styret mere af følelser end af fornuft"* (Posborg 2013:141).

Delkonklusion

Sprog er både en vigtig forudsætning og en kompetence. Den nuancerede kommunikation, der bliver mulig i kraft af fælles sprog bidrager til at afdække potentialer og problemer, som ikke er synlige for andre aktører og er et afgørende redskab til formidling af tanker og følelser. En anden vigtig forudsætning og personlig kompetence er familiekonsulenternes egne migrationserfaringer. De faglige kompetencer er en kombination af forskellige faglige kvalifikationer og personlige erfaringer og at kunne omsætte denne i en kompleks arbejdssituation. Familiekonsulenterne har en empowerment-orienteret og anerkendende tilgang, og der anvendes forskellige pædagogiske metoder, som fx eksternalisering. Familiekonsulenterne fremtræder i interviewene meget bevidste om vigtigheden af at anvende både deres faglige - og personlige kompetencer i arbejdet med familierne, og at kombinationen er essentiel i forhold til at støtte familierne i at finde deres egne kompetencer og i at mestre deres liv. Informanterne fremhæver tillid, respekt og anerkendelse som centrale begreber i forbindelse med relationsdannelsen. Det er vigtigt at kende

til familiens baggrund og historie og inddragelsen af den personlige erfaringer kan bidrage til at fremme en positiv relation til familien. De er bevidste om, hvilken position de indtager i familien, herunder hvornår de træder ind i forskellige roller og nødvendigheden af at tydeliggøre disse roller for familierne. De demonstrerer en god evne til at skelne mellem at være privat og personlig i arbejdet og fortæller, at de i høj grad styrer, hvornår de indtager hvilken rolle, og at bevidstheden om de forskellige positioner og roller er essentiel for arbejdet med familierne. Familiekonsulentfunktionen indeholder en kompleksitet i forhold til de krav og forventninger, som de møder fra familien. Familierne har en forventning om at familiekonsulenterne skal kunne forstå dybden af deres problemer - på grund af deres baggrund. Denne forventning er langt højere end den familierne ville have til andre socialarbejdere og kan blive vanskelig for familiekonsulenterne at honorere.

Kultur og sociale barrierer

Af vores empiri fremgår det, at individuelle og synlige kulturelle træk opleves som vigtige i forhold til oplevelsen af at tilhøre en kulturel- eller etnisk gruppe. Dette gør sig både gældende for familiekonsulenterne og for de familier, de arbejder med. Det mest gennemgående i empirien er italesættelsen af den individuelle forståelse af egen kultur og etnicitet, hvor særligt normer og værdier har stor betydning for identiteten hos familiekonsulenterne og familierne. Vi har i interviewene fundet, at de fremhævede kulturelle træk opleves vigtige, fordi de er anvendes som grænse- og identitetsmarkører.

Et andet gennemgående fund, er informanternes fortællinger om 'kulturformidling', hvilket de ser som en af deres kerneopgaver. Kulturformidlingen handler i særdeleshed om at 'formidle' normer og værdier mellem to kulturer, hvilket gør sig særligt gældende i arbejdet med og omkring børnene, hvor opdragelse, kontakten til de offentlige myndigheder og institutioner kan være vanskelige områder for flygtningefamilierne.

På baggrund af disse fund inddrages Fredrik Barth og Marianne Skytte til at belyse, hvordan etnicitet og kulturforståelse anvendes i arbejdet med familierne.

Anvendelsen af individuelle grænsemarkører

I interviewene anvender informanterne deres etniske identitetsforståelse, hvor normer og værdier har stor betydning. I mødet med familierne kommer vigtigheden af en etnisk minoritetsbaggrund specielt til udtryk, når de møder familien første gang. Informanterne fortæller om, hvordan de 'afkoder' hinanden' for at finde ud af, om de tilhører samme kollektive etniske gruppe.

I et konkret eksempel fortæller en informant om det første møde med familien. Informanten fortæller, at mødet går fint og informanten oplever, at relationen opstår med det samme, da informanten og familien har samme nationale baggrund og i høj grad deler normer og værdier. I interviewet reflekterer hun over, hvilke faktorer der gjorde sig gældende, for at hun så hurtigt kom ind i familien. Informanten fortæller:

"Men selvfølgelig min etnicitet, den hjalp også til... Der er sådan nogle koder, som vi kender og vi genkender. Og de koder er ... "ja, ok, hun har den samme[hudfarve]" og måske kommer hun også fra et muslimsk land, måske hun har samme tro som jeg har".

Informanten beskriver 'kodning' som noget der anvendes i det første møde med familien for at kunne klassificere sit eget og familiens etniske tilhørsforhold. Afkodningen af den anden anvendes til 'genkendelse' af fællestræk, hvormed trækkene bliver anvendelige som identitetsmarkører. I interviewene ses de forskellige identitets- og grænsemarkører som værende meget individuelle. Dette understøttes af Fredrik Barth, som peger på, at de træk som tages i betragtning udelukkende er dem, som aktørerne finder betydningsfulde. *"The features taken into account are not the sum of 'objective' differences, but only those which the actors themselves regards as significant"* (Barth 1969: 14).

En etnisk identitet ikke er statisk, den kan forandre sig over tid i forhold til, hvilken kontekst man befinder sig i. En anden af informanterne fortæller om, hvordan oplevelsen af en fælles etnicitet bliver sat på spidsen, når forskellige normer og værdier bliver væsentlige i arbejdet med

familierne. Informanten har afrikansk baggrund og er i denne konkrete sag tilknyttet en familie med samme afrikanske baggrund. Hun er hos familien 15 timer om ugen, hvor opgaven er at arbejde med tilknytningen og relationen mellem mor og barn. Moderen taler fint dansk og alle samtalerne omkring praktiske foranstaltninger foregår på dansk, men så snart informanten konkret skal vejlede og støtte moderen i relationen og tilknytningen til datteren, så skifter moderen til engelsk for at indikere, at hun ikke deler de samme forståelser og værdier som informanten. Informanten fortæller:

"... når jeg så forklarer moren, hvad barnets behov er, sådan følelsesmæssigt, altså tilknytning ... så siger moren, at det er [en] dansk ting. --- Hun tror [ikke], at et dansk barn og et afrikansk barn kan behandles [ens] --- Hun siger til mig... "you are danish like the others". Hun siger, at jeg er dansker og tænker ligesom dem, så jeg er ikke helt rigtig afrikaner."

Som ovenstående citat viser, så fastholder moderen sin forståelse af egen etnisk identitet og signalerer, at hendes værdier ikke er forenelige med de danske. Kvinden fremhæver nationalitet/race som en grænse- og identitetsmarkør og bruger dikotomien 'os' og 'dem' for at indikere 'skellet' mellem det danske - og afrikanske samfund. Italesættelsen af informanten som 'dansk' er med til at fastholde dikotomien os/dem, hvormed de sociale grænser og barrierer opretholdes.

Anvendelsen af synlige grænsemarkører

Vi har i empirien fundet, at nogle informanter også anvender synlige grænsemarkører i deres arbejde med familierne:

"... den ene datter, du kan se, at der er en sort pige. Hun vil aldrig være dansker, hun vil altid være fra det land hun kommer fra. Så man skal ikke prøve at lave hende om. -- Og det er meget vigtigt, at hun er den person hun er og [med sin egen] identitet... Jeg går meget op i at børnene skal vide, hvor de kommer fra. Jeg lever her, men jeg kommer fra Somalia og taler somalisk og jeg ser sort ud."

Som ovenstående citat viser, så anvender informanten to former for grænsemarkører. Informanten anvender dikotomien os/dem, hvor hun indikerer, at etnisk identitet ikke er foranderlig. Samtidig anvender hun synlige grænse- og identitetsmarkører som hudfarve og nationalitet for at signalere markeringen af en gruppe.

Den indbyrdes relation i gruppen, handler således om forskelle, som konstrueres i sociale sammenhænge. Vi finder det relevant at inddrage de forskelle, som fremstår synlige, da de også har en effekt på familiekonsulenternes oplevelse af interaktionen med familierne. De synlige markører er ikke nødvendigvis med til at definere forskelligheden, men ses derimod som en markør eller udtryk for det etniske tilhørsforhold.

Vi vurderer, at informanten med den ovenstående praksis forsøger at give pigen et fællesskab i kraft af deres fælles sprog og hudfarve. Marianne Skytte taler også om en kollektiv etnisk identitet, som bestemmes af gruppens grænser. Grænserne kan blandt andet markeres ved territorialitet, sprog, udseende og centrale kulturelle symboler. Den kollektive etniske identitet opfylder to af menneskets grundlæggende behov. Behovet for et socialt tilhørsforhold og behovet for kontinuitet (Skytte 2007: 100).

At tilhøre en gruppe

En anden informant giver et eksempel på, hvordan etniske grænsemarkører kan vedligeholdes igennem italesættelse af normer og værdier. Hun fortæller om en opgave med unge uledsagede flygtninge, hvor en afghansk kollega insisterede på at arbejde ud fra danske værdier og normer i det pædagogiske arbejde. Informanten fortæller:

”Hun prøvede at være dansk pædagog... Hun prøvede simpelthen at tilegne sig de danske normer’... Så efterhånden var drengene helt lukket ned [overfor] hende, og sagde ”nej, vi skal ikke have hende, [hun vil] være dansk pædagog, [men] hun er fra Afghanistan...”

Formuleringen 'prøvede at være dansk pædagog' indikerer en forståelse af hvordan forskellene i opfattelsen af normer og værdier kan være med til at ekskludere et 'gruppemedlem'. Pædagogen ekskluderes således af de unge ud fra den betragtning, at hun ikke efterlever de normer og værdier, som der forefindes i gruppen. Eksemplet er med til at belyse, hvordan sociale grænser opretholdes igennem social interaktion, samt hvordan medlemskabet af en 'gruppe' produceres – frem for at være noget statisk. Sociale grænser indeholder ofte en kompleks sammensmeltning af adfærd og sociale relationer. Barth inddrager også værdisæt og adfærd i gruppedannelser. Han peger på, at der til hver gruppe hører et sæt af værdier og standarder. Jo større forskel der er på disse værdisæt, jo større begrænsninger er der på den inter-etniske interaktion. Hvis et medlem i gruppen har en 'afvigende' adfærd i forhold til den samlede sociale gruppe, vil dette blive sanktioneret af gruppen (Barth 1969: 18). Fredrik Barth beskriver, hvordan en gruppens identifikationer af et medlem, sker ud fra et sæt af kriterier.

"The identification of another person as a fellow member of an ethnic group implies sharing a criteria for evaluation and judgement --- On the other hand, a dichotomization of others as strangers, as members of another ethnic group, implies a recognition of limitations on shared understandings, differences in criteria for judgement of value and performance, and a restriction of interaction to sectors of assumed common understanding and mutual interest" (Barth 1969: 15).

Der foreligger således et fælles sæt af kriterier til grundlag for bedømmelse, hvori medlemmer af andre etniske grupper ikke vil være delagtiggjort. De sociale grænser gør det muligt at skelne mellem forskelle og ligheder grupperne imellem. Det er således den fælles bevidsthed og ikke den kulturelle kerne, der binder individerne i en bestemt etnisk gruppe sammen (ibid.: 13).

Vi vil ud fra Barths teori om etniske gruppers identits- og grænsemarkører se nærmere på, hvordan etniske grupper opstår og vedligeholdes i familiekonsulenternes arbejde med familierne

Teoretisk forståelse af at tilhøre en etnisk gruppe

Ifølge Fredrik Barth vil identifikationen af et individ som medlem af en bestemt etnisk gruppe forudsætte et fælles grundlag for bedømmelse. Samtidig peger han på, at netop dikotomien 'os/dem' er med til at opretholde en barriere. Barth anvender begrebet 'sociale organisationer' om etniske grupper, hvor der i tilhørsforholdet til en specifik etnisk gruppe også ligger en restriktion om udelukkende at interagere med de individer, der tilhører den samme gruppe (ibid.: 13). Opretholdelsen af de sociale grænser for en etnisk gruppe indebærer, at der findes markante forskelle i adfærden, som er med til at definere grænserne. Det således grænserne mellem forskellige grupper, som er med til at udvikle bestemte former for etnicitet. Det er netop forskellene, der medvirker til, at en bestemt gruppe får en kollektiv følelse af samhørighed.

For at kunne betragtes som medlem, vil det være essentielt, at der imellem aktørerne ligger en fælles forståelse af adfærd, normer og værdier, som gør sig gældende inden for gruppen. I de tilfælde, hvor der er en begrænsning i den fælles forståelse og forskellige oplevelser af værdier, vil det medføre en begrænsning i interaktionen. Ifølge Barth kan dette medvirke til en forståelse af, hvordan kulturelle grupperinger og grænser består og opretholdes. Etniske grupper eksisterer kun som signifikante, hvis de indebærer markante forskelle i deres adfærd (ibid.: 15). Barth kalder dette for 'inter-grupperelationer', hvor der i interaktionen med andre er et systematisk sæt af regler, som er styrende (ibid.: 16). Ifølge Barth bliver det således opretholdelsen af sociale grænser, der definerer en etnisk gruppe "*... it becomes the ethnic boundary that defines the group, not the cultural stuff it encloses*" (ibid.: 15). I de tilfælde, hvor individer vælger en etnisk identitet til at kategorisere sig selv i interaktionen med andre, sker der ifølge Barth en dannelse af en 'social organisation' (ibid.: 13). Opretholdelsen af grænser i en gruppe, kan ifølge Barths også forekomme inden for gruppe-relationer. En fælles adfærd i en gruppe, kan endvidere forstås som processer i forbindelsen med opretholdes af grænser.

Familiekonsulenterne kulturforståelse fremstår som en stor styrke i arbejdet. De har en viden og forståelse for de forskellige samfundsnormer og værdier, som gør sig gældende i henholdsvis familiens- og det danske samfund. Vi vil i det følgende afsnit gennemgå de forskellige livssyn, som blandt andet har betydning for normer og værdier i familiestrukturen. Vi vil undersøge, hvordan familiekonsulenterne anvender kulturformidling i forhold til forståelsen af familiernes og den

vestlige måde at tænke opdragelse på. Vi finder det relevant at inddrage i opgaven, da familiekonsulenterne alle arbejder i familierne på baggrund af en særlig bekymring fra kommunens side i forhold til børnene.

Forskellige livssyn

En af vores informanter fortæller, hvordan familierne referer til hende som 'moster', hvilket også kan betyde 'en slags frue'. Hun forklarer, at denne form for tiltale handler om, at familien viser hende respekt, hvilket er 'normal kutyme' i hendes kultur i kraft af hendes alder og livserfaringer. Hun forklarer, at familierne ind i mellem anskuer hende mere som et ældre og lært 'familiemedlem' frem for en fagperson. Informanten fortæller, hvordan opdragelsen af børn ofte ses som et fælles ansvar i hele familien, hvor mange af familiemedlemmerne tager del i opdragelsen børnene. Hun fortæller, at det betyder, at når forældrene ikke er til stede, ligger der en forventning om, at andre voksne eller større børn tager del i opdragelsen. Samtidig ligger der implicit en forventning om at respektere 'de ældre', derfor kan ældre i nærmiljøet også have indflydelse på opdragelsen. Når familierne kommer til Danmark, og børnene starter i institutioner eller skole, så kan familien have en forventning om, at institutionerne 'passer på deres børn' og opdrager dem i forældrenes fravær. Efterfølgende reflekterer informanten over, hvilke forventninger hun oplever i en dansk institution. Her ligger en forventning om, at forældrene opdrager børnene til selvstændighed, samt at forældrene tager aktivt del i institutionslivet for barnet, herunder at de forholder sig nysgerrigt og kritisk til barnets dag i institutionen, samt at institutionen og forældrene arbejder sammen i forhold til barnets udvikling og trivsel.

Informantens beskrivelse af de forskellige livssyn kan også findes i Mariannes Skyttes beskrivelse af det individualistiske og kollektivistiske livssyn. Indenfor det individualistiske livssyn er det enkelte menneske i fokus og opdrages til at være bevidst og ansvarlig for eget liv. Forældre til børn med dette livssyn, støtter deres børn i udviklingen af selvstændighed og individualitet fra de er helt små. Målet med opdragelsen er, at barnet udvikler evner til gradvist at klare sig selv i takt med barnets modenhed (Skytte 2007: 67). Indenfor det kollektivistiske livssyn inddrages hele den udvidede familie, og her er fokus, at barnet opdrages til at værdsætte familien. Et lykkeligt liv karakteriseres ved, at familiens livsprojekter realiseres, og at familien fungerer som helhed. I

familier med et kollektivistisk livssyn indgår der endvidere en 'æresmoral', hvor det ikke er den enkelte, som står til regnskab for sin adfærd, men derimod hele familien. Børneopdragelsen kan derfor være præget af eksterne autoriteter, og fællesskab og nærhed mellem mange mennesker vægtes højt (Skytte 2007: 63-70). For informanterne kommer de forskellige livssyn i spil, når de indgår i et samarbejde med institutionerne eller anden offentlig myndighed. Familiernes forståelse og oplevelse af eget livssyn og værdisæt kan være meget forskellige, hvilket flere af informanterne oplever. En informant fortæller:

"... ofte har familien deres egen kultur og holdninger til, hvordan man opdrager, hvordan de vil leve deres liv og hvordan lever man i det danske samfund. Hvad børnehaven forventer af moren og hvad forventer moren af børnehaven og hvad kommunen forventer af moren... det er meget interessant, hvilke forskellige visioner de har og hvor de står."

I ovenstående citat beskriver informanten, de forskellige forventninger der kan være fra familierne i forhold til børnehaven og kommunen. Som informanten beskriver, så kan familierne have deres egen forestilling og holdning til opdragelse og samarbejde ud fra et kulturelt værdisæt. Familiekonsulenternes opgave vil her være at formidle de forventninger, som det individualistiske livssyn forudsætter i en dansk kontekst i forhold til børneopdragelse. Eftersom familiekonsulenterne alle har en viden om forskellige kulturer, har de en større forudsætning for at forstå de værdisæt og normer, som gør sig gældende i given kultur. Denne forudsætning kan medvirke til at fremme samarbejdet med institutionerne og kommunen, da familiekonsulenter kan videreformidle informationer om familiens værdisæt til givne samarbejdspartnere for hermed at tydeliggøre de forskelle, der kan være i de forskellige livssyn og værdisæt.

En informant giver et konkret eksempel på, hvordan de forskellige livssyn kan komme til udtryk. Hun arbejder med en familie, hvor datteren lige er startet i børnehaven. Familien kommer fra Somalia, hvor de har et kollektivistisk livssyn. Barnet er vokset op i et samfund, hvor den udvidede familie samt lokalsamfundet har været fælles om opdragelsen af hende. Barnet har ikke tidligere været i en institution. Børnehaven retter på et tidspunkt henvendelse til informanten og beder om

et møde med informanten og moderen i forhold til pigens adfærd i børnehaven. På mødet fortæller de, at pigen har svært ved at forstå, at hun ikke må forlade stuen uden at aftale det med pædagogerne. De oplever, at pigen ofte går rundt på de forskellige stuer i børnehaven for at se, hvad der sker. Pædagogerne har forsøgt at tale med pigen om det, men eftersom hun endnu ikke taler dansk, har det været svært at forklare til hende. Deres oplevelse af pigen er derfor, at hun har svært ved at indordne sig under børnehavens regler. Informanten fortæller:

"... de ansatte syntes hun var vild. --- de skulle have vidst, at det her barn kommer fra et sted, hvor hun frit kan løbe rundt på gaden, fra det ene til det andet hjem... Her har man begrænset hende til et rum'. --- Og når de siger, at hun ikke må derind, [forstår hun det ikke]. Men hun forstår ikke engelsk eller dansk, så hun kan ikke forstå hvorfor."

Informanten fortæller efterfølgende, at mødet var endt i en god og konstruktiv dialog omkring barnets adfærd og trivsel i børnehaven, da pædagogerne havde fået en større forståelse for barnets adfærd. I interviewet reflekterer informanten over de udfordringer, der kan være i samarbejdet med institutioner, når professionelle ikke har den nødvendige kulturforståelse eller indsigt omkring barnets baggrund og det livssyn og værdisæt, som barnet er vokset op med. Denne uvidenhed og manglende indsigt kan bevirke, at de professionelles handlinger og sanktioner overfor barnet kan komme til at virke grænseoverskridende for barnet, da barnet ikke kender de 'regler' og 'koder' omkring adfærd, som gør sig gældende i en dansk institution. Barnet bliver således irettesat for en adfærd, som hun aldrig før har oplevet som problematisk, som informanten efterfølgende påpeger:

"... den lille pige opfører sig helt almindeligt i Afrika - men helt forkert i Danmark"

At oplevelsen for pigen kan beskrives som grænseoverskridende forstærkes ved, at hun ikke taler sproget, hvormed det ikke bliver muligt at give hende en forståelse for de danske normer og regler, som gør sig gældende i børnehaven. På denne måde er pigen overladt til sig selv i forhold til

at finde mening med 'hændelsen'. Familiekonsulenternes rolle som kulturformidler bliver således central i forhold til at støtte familien i deres integrationsproces og kan bidrage.

I interviewene fortæller samtlige informanter om, hvor vigtigt det er med forståelsen og indsigten i de forskellige livssyn og de værdisæt, særligt i forhold til forståelsen af børns udvikling og opdragelse. De forskellige livssyn samt formidlingen og forståelsen af børns udvikling og opdragelse i en dansk kontekst, er centralt i arbejdet med familierne. Dette gør sig særligt gældende, når børnene starter i institution eller skole, hvor professionelle fagfolk arbejder ud fra en individualistisk forståelsesramme. Ofte vil flygtningefamilierne fortsat trække på et kollektivistisk livssyn, herunder de opdragelsesmetoder, som de selv er opvokset med og kender fra hjemlandet. En informant fortæller:

"... [Moderen er en dame] på omkring 35-36... hun har uddannelse... og er stolt over, at [hun] er mor og ved, hvordan [hun] skal opdrage sit barn. --- fra starten oplevede jeg 'den gamle levestrøm', som vores mødre har haft, [hvor] børn ikke skal være selvstændige, så de [mader] dem, [giver dem] deres tøj på, og går rundt med dem [på armen]. Det er [det]mønster som hun har... Jeg skulle så prøve [at forklare det på en måde], hvor hun forstår, at det er skadeligt for barnet, og det er imod den metode, som vi [bruger i Danmark]. --- Vi skal tydeliggøre det for barnet, at nu kan du godt [selv]."

I citatet giver informanten et eksempel på, hvordan et givent livssyn og værdisæt omkring opdragelsesmetoder reproduceres igennem generationer.

Familiekonsulenternes formidlingskompetencer er således centrale både i forhold til arbejdet med familien, men også i forhold til de eksterne samarbejdspartnere, herunder særligt i forhold til forståelsen af børns udvikling og trivsel set ud fra en dansk kontekst, da det ellers ville kunne bidrage til bekymringer fra offentlige instanser.

Kulturformidling

Det er gennemgående for specialets informanter, at de oplever kulturformidlingen som en af deres primære opgaver. Informanterne giver mange eksempler på, at de kulturelle forskelle kan være til stede og medvirke til misforståelser. Samtidig fortæller familiekonsulenterne, at det, at de har indsigt og forståelse for de forskellige livssyn og værdisæt medvirker til, at et konstruktivt samarbejde kan opstå mellem familierne og det danske system og samfund. Nedenstående citater viser de refleksioner og tanker, som familiekonsulenterne gør sig i forhold til kulturformidlingen:

"Jeg bygger bro mellem to kulturer fordi, jeg kommer med en forståelse [af den danske] kultur og [familiens]... det er med til at give muligheden for at begge parter mødes..."

"... du er mellemed mellem to kulturer. Du er højtalere fra den ene [til] den anden ..."

I interviewene fortæller informanterne om, hvor svært det kan være for familierne, når der er en bekymring for børnene. Som de fortæller, så har familierne handlet i god tro og ud fra de normer og værdier, som de har med sig fra hjemlandet. Familiekonsulenterne kan i kraft af deres erfaring og indsigt i det danske samfund og system være med til at give familierne en større forståelse af de normer og værdier, der ligger i det danske samfund, herunder særligt i forhold til børneopdragelse, hvilket kan være med til at støtte op om ændrings- eller udviklingsprocesser ved konkrete familiers konkrete sociale udfordringer (Skytte 2007: 63). Informanterne fortæller, at det fællesskab de oplever med familierne i kraft af deres fælles baggrund som migranter, bidrager til at familierne føler sig trygge ved deres tilstedeværelse. En informant fortæller:

"... vi har i hvert fald oplevet, at det er nemmere for familierne, når de er sammen med os. Vi [står ved] deres side --- [De] føler sig tryk ved, at de er sammen med nogen, der kan forklare, hvis der lige pludseligt er nogle ting, som de ikke forstår, eller at de ikke ved, hvad de skulle gøre".

Som citatet viser, så kan familierne havne i en situation hvor de ikke forstår eller ved, hvordan de skal gribe tingene an. Informanten italesætter en følelse af fællesskab 'vi står ved deres side' samt

vigtigheden af en tillidsfuld relation mellem familiekonsulenten og familien. I interviewet gav informanten udtryk for, at den tillidsfulde relation er afgørende for samarbejdet, da det ikke kun handler om den ordrette formidling, men også om en dybereliggende forståelse af, hvordan de kan gøre ting anderledes i forhold til barnet.

Kulturformidlingen kan også gøre sig gældende i de tilfælde, hvor familien ikke forstår hensigten med indsatsen eller bekymringerne for barnets trivsel jævnfør et individualistisk livssyn. En informant fortæller, at hun er blevet koblet på en enlig mor, som er blevet familiesammenført med hendes datter på 6 år. Kommunen har haft en bekymring omkring barnets trivsel i børnehaven og tilknytning til moderen. Da moderen blev informeret om bekymringerne for hendes datter, var hendes reaktion, at det var barnet der var noget 'galt' med. Informanten forsøgte efterfølgende at gå i dialog med moderen omkring barnets følelsesmæssige behov. Informanten fortæller:

En informant fortæller, at hun er blevet koblet på en enlig mor, som er blevet familiesammenført med hendes datter på 6 år. Kommunen har haft en bekymring omkring barnets trivsel og tilknytning til moderen. Informantens opgave har således været at arbejde med tilknytningen og relationen mellem mor og datter. Informanten har forsøgt at gå i dialog med moderen omkring barnets følelsesmæssige behov. Informanten fortæller:

"... Jeg siger til hende "nej den lille pige er ikke problemet, situationen er problemet". Problemet er, at pigen kommer til et land, hvor alt det hun har lært er forkert. [Det er] den situation [pigen] bliver sat i, som er problemet. --- når jeg så forklare moren hvad barnets behov er, sådan følelsesmæssigt. --- så siger moren bare, at det er [en] dansk ting. --- [Hun mener ikke at] et dansk barn og et afrikansk barn kan behandles [på samme måde]. Det danske barn er mere blødt, og et afrikansk barn der skal man være lidt mere hård".

Som ovenstående citat viser, så kan der i familierne være stor forskel på, hvordan forældre forstår og tænker i forhold til barnets udvikling og opdragelse, herunder hvilke rammer barnet opdrages

inden for. Ofte vil familierne trække på de kendte opdragelsesmetoder, som de selv er opvokset med og har brugt i generationer, men som ikke stemmer overens med de danske normer og værdier. Marianne Skytte beskriver at, *"i familier præget af et kollektivistisk livssyn er det sådan, at hvis et barn udviser dårlig opførsel, bliver det ikke alene selv holdt ansvarligt. Hele familien – frem for alt moderen - bliver udsat for kritik"* (ibid.: 79). Ud fra dette perspektiv er citatet yderst interessant. Informanten forsøger at forklare moderen, at det ikke er pigen der er problemet, men situationen som hun befinder sig i som ny i Danmark. Informanten forsøger at forklare moderen, at pigen handler ud fra de mestringsstrategier hun har med sig fra hjemlandet, men som ikke er anvendelige i en dansk kontekst. Moderen responderer med at påpege, at der er stor forskel på danske og afrikanske børn og anvender dikotomien os/dem for at tydeliggøre, at hun ikke deler de værdier, som eksisterer i det danske samfund.

Et vigtigst redskab i kulturformidlingen er at kunne tale familiens modersmål, da den kognitive forståelse af verden, herunder normer og værdier kan komme til udtryk. Ved at familiekonsulenterne kan kommunikere på familiernes eget sprog, åbner det for muligheden af at kunne formidle på flere forskellige niveauer, hvormed de får 'adgang og færden på forskellige sociale arenaer' i samfundet (ibid.:115). Familierne får gennem familiekonsulenterne mulighed for at kunne kommunikere med det omgivende samfund. Familiekonsulenterne kan hjælpe familierne til at forstå de samfundsgivne normer og regler, hvilket bidrager til borgerens 'oplevelse af at være sig selv på tværs af forskellige sociale arenaer' (ibid.:115). Ud fra dette perspektiv må det antages, at familiekonsulenterne kan bidrage og støtte familierne i deres integrationsproces og identitet i Danmark.

Fællesskabets betydning for kulturformidling

Familiernes opfattelser af egen kultur og etnicitet bliver først synlig i mødet med andre normer og værdier, hvormed anvendelsen af kulturelle markører bliver tydelige. Det er generelt for informanterne, at i de tilfælde, hvor der i relationen opstår fælles kulturelle markører og værdisæt, kan der opstå en form for fællesskab mellem familiekonsulenterne og familierne. Familiekonsulenternes egen migrationsbaggrund og livserfaring er som beskrevet både medvirkende til, at familierne får umiddelbar tillid til dem og bidrager til en stærkere relation. To

af informanterne fortæller i nedenstående citater, hvordan en fælles baggrund som immigrant eller flygtning kan have betydning i arbejdet og kulturformidlingen med familierne:

”... kultur og opdragelse, er speciel for familien. [Det] betyder meget, at de får den information gennem en pålidelig person, [en] som kender området... som flygtning”.

”jeg tror, at det betyder noget [for] den åbenhed hun har med mig, ... om jeg er afrikaner eller bare er en udlænding, som har gået igennem det samme som hun har, [det] giver lidt. [Det er] ligesom at jeg bedre kan forstå, hvor hun er...”

Citaterne viser, hvilken betydning familiekonsulenterne tillægger den fælles migrationsbaggrund. I første citat indikerer informanten, at familien kommer med et livssyn og et værdisæt, som har stor betydning i forhold til opdragelsen af deres børn. Samtidig tydeliggør citatet, at formidlingen omkring børns udvikling og opdragelse skal bære præg af tillid, hvilket de får i kraft af, at hun *’kender området som flygtning’*, og dermed formodes at kende til de udfordringer, som familien står med. Det andet citat viser, hvordan en fælles baggrund som migrant og ny borger i Danmark kan medvirke til en form for fællesskabsfølelse. Informanten henviser til en *’åbenhed’* i kraft af deres fælles baggrund, samt at hun har grundlag for en *’bedre forståelse’*, da informanten har *’gået igennem det samme som hun har’*. Vi formoder, at den fælles migrationsbaggrund og forståelse af forskellige kulturer er med til, at familiekonsulenterne anvender en anerkendende tilgang i arbejdet med familierne, hvor etnicitet og kultur medtænkes i arbejdet. Dette skal ses ud fra det perspektiv, at familiekonsulenterne er bevidste om, hvilke specifikke samfundsmæssige vilkår et givent barn er opvokset med. Derudover kræver det en bevidsthed om den mangfoldighed af normer og værdier, som familien skal navigere i (ibid.: 25). Det er fælles for alle informanterne, at oplevelsen af fællesskab og fællesbaggrund kan være en styrke i kulturformidlingen, særligt i forhold til børnenes trivsel og udvikling. De omtaler alle vigtigheden af tillid samt det at *lytte* til familien for på denne måde at vise respekt og forståelse for familiens samlede situation og kulturelle baggrund. Det at familiekonsulenterne selv har skullet integrere sig i det danske samfund, nævnes også som en indikator i arbejdet med familierne. Her bliver det centralt for familierne, at de får en oplevelse af, at familiekonsulenterne kender til de dilemmaer

og udfordringer, som familien kan stå med. Anvendelsen af familiekonsulenter med migrationsbaggrund kan således bidrage til, at viden og forståelse om forskellighed i livssyn samt normer og værdier i det danske samfund bliver formidlet på en anerkendende måde.

Kulturindsigt

I foregående afsnit har vi beskrevet, hvorledes familiekonsulenterne finder kulturforståelse og kulturindsigt essentielt i arbejdet med familierne. Dette gør sig også gældende, når informanterne taler om samarbejdet med sagsbehandlere og kommunen generelt. Familiekonsulenterne fortæller om, hvor vigtigt det er for sagsbehandlerne både at have en viden og indsigt i den kultur, som familierne kommer fra og om verdenssituationen generelt. Marianne Skytte beskriver også, hvor vigtigt det er at have en forståelse af forskellige verdensopfattelser, da dette vil øge indsigten og forståelsen for, hvilke forskelle der *kan* være mellem flygtningefamilier og sagsbehandlerens kultur i konkrete tilfælde (ibid.: 77).

At have viden om det menneske, der sidder foran dig, har særligt stor betydning i arbejdet med familier fra en anden kultur, hvor værdier og normer kan være meget forskellige fra de danske. En informant fortæller, at hun oplever, at når den grundlæggende viden omkring en given kultur ikke er til stede, kan det indebære, at det bliver vanskeligt at skabe en relation. Hun fortæller:

"Fordi det kan være af hav af forskelligheder om man kommer fra Kenya, fra Pakistan, fra Spanien eller Kina. Så... sagsbehandlerne --- [vores] kollegaer, som er danske og ... meget professionelle --- men meget firkantet. Den almindelige viden om området skal være stor eller... de skal ned og have den brede viden omkring [borgeren] for at de kan skabe den relation, for at de kan komme tættere på de borgere.

Oplevelsen af sagsbehandleren som 'firkantet' kan relateres til den måde, socialt arbejde anvendes og tænkes i kommunerne. Ofte er sociale problemer defineret ud fra analyser og undersøgelser, som er baseret på en 'vestlig' måde at tænke sociale problemer på. Ud fra disse

analyser og undersøgelser, vil der blive iværksat nogle foranstaltninger, som skal medvirke til en løsning eller dæmpning af de sociale udfordringer hos en given familie.

Opgaven som familiekonsulent handler til dels om at formidle normer og værdier i det danske samfund, hvor normer og værdier ikke nødvendigvis stemmer overens med det, de kender. Man kan således tale om, at familiekonsulenterne varetager en socialintegration, som er *”den gensidige proces mellem de etniske grupper og majoritetsbefolkningen, - drejer sig om majoritetens og minoritetens opfattelse af, holdninger til og adfærd overfor hinanden – både på det organisatoriske samt på individuelle plan”* (Emerek 2004:15).

Delkonklusion

I arbejdet med familierne har kultur og etnicitet stor betydning. Familiekonsulenterne og familierne anvender både objektive og subjektive identitets- og grænsemarkører for at signalere deres tilhørsforhold til en given etnisk gruppering. Etnisk identitet bliver først synlig i mødet med andre normer og værdier, og kommer derfor til udtryk som 'en relation mellem grupper, ikke en egenskab ved en gruppe' (ibid.: 23). Familiekonsulenternes etniske baggrund kan være med til en hurtigere accept af deres tilstedeværelse i familierne. Etnicitet og kultur spiller en rolle, når familierne anvender 'kodning' til at identificeres dem som værende en af 'os' frem for en af 'dem'. Dette har stor betydning for relationen samt for muligheden for at arbejde relationelt med familien. Kulturformidling er et centralt punkt i familiekonsulenternes funktion. På baggrund af deres kendskab til kulturelle normer og værdier i henholdsvis familiernes hjemland samt i Danmark, formår de at 'bygge bro' mellem det danske system og familien, herunder at formidle de forventninger, der kan ligge hos det danske system og offentlige instanser. Dette medvirker til, at familierne får en større forståelse og indsigt i det samfund, som de bor i. Vi mener at dette i særlig grad er med til at fremme familiens integrationsproces, da familierne på denne måde indsluses i samfundet. Familiekonsulenternes forståelse af familiernes kulturelle baggrund bidrager væsentligt forudsætninger i forhold til forståelsen af familiens livssyn, normer og værdier. Det har stor betydning, at familiekonsulenterne har migrationserfaringer samt er bekendte med forskellene i et individualistisk og kollektivistisk livssyn, da det har betydning for forståelsen af børns kognitive udvikling og opdragelse. Eftersom næsten alle flygtningefamilierne kommer fra et

land med et kollektivistisk livssyn, bliver kulturformilingsen essentiel i forhold til at formidle et vestligt og individualistisk livssyn til forældrene. Dette gør sig særligt gældende i de tilfælde, hvor kommunen har nogle bekymringer og iværksætter en indsats i familien. Her er det vigtigt, at familien forstår årsagen til bekymringen og dermed får mulighed for at ændre deres adfærd. Familiekonsulenterne besidder hermed en stor styrke i forhold til at støtte familiens identitet i Danmark.

5. Konklusion

Dette speciale udforsker, på baggrund af en interviewundersøgelse, hvilke styrker og dilemmaer familiekonsulenter med migrationserfaring oplever i mødet med nytilkomne flygtningefamilier. Vi har opstillet fire undersøgelsesspørgsmål og i konklusionen valgt at tage udgangspunkt i disse for herigennem at belyse styrker og dilemmaer.

Forudsætninger og kompetencer

Vi kan på baggrund af denne undersøgelse konkludere, at familiekonsulenternes styrke og særlige forudsætninger er et konglomerat af faglige og personlige kompetencer, et stærkt engagement og en udtalt motivation for at gøre en forskel. Der er ingen formelle krav til kompetencer til funktionen. De familiekonsulenter, der indgår i undersøgelsen har et bredt forståelsesgrundlag for familiernes samlede situation og forskellige kulturer. Deres faglige kompetencer udgøres af evnen til at kombinere forskellige faglige kvalifikationer og personlige erfaringer og at kunne omsætte denne i en kompleks arbejdssituation. De vigtigste personlige kompetencer er et fælles sprog, indsigt i forskellige kulturer samt erfaringer med at etablere en tilværelse i Danmark. De har alle oplevet støtte fra betydningsfulde andre og fra netværk generelt. Disse erfaringer udgør et stærkt grundlag for identifikation og vejledning og en stærk drivkraft i arbejdet med familierne.

Familiekonsulenterne fremtræder meget bevidste om vigtigheden af at anvende både faglige - og personlige kompetencer, og vi finder i undersøgelsen, at kombinationen er essentiel i forhold til at støtte familierne i at mestre deres liv.

Positioner og roller

Familiekonsulenterne er bevidste om, hvilken position de indtager i familien og demonstrerer en god evne til at skelne mellem at være privat og personlig i arbejdet. Familiekonsulenternes træder ind i en livsverden hos familier, der har mangeartede sociale problemer, som rækker ud over de udfordringer, der er forbundet med migration og et liv i eksil. Der er stor variation i forhold til, om familierne af sagsbehandleren er blevet informeret om familiekonsulentens funktion i familien og om indsatsens karakter og formål. Familiekonsulenternes er opmærksomme på, at det er afgørende for deres funktion og rolle er, at der opstilles klare mål for indsatsen. De er ligeledes opmærksomme på, at der er sammenhæng mellem indsatsens succes, og det at familien kan identificere sig med de mål der sættes. Familiekonsulenternes deltager i kommunale samarbejds møder med familien med henblik på at udarbejde - eller revidere målsætningen for arbejdet.

Gennem respekt og tillid opbygges tætte personlige relationer med familien, og familiekonsulenterne balancerer praksis mellem nærhed og faglighed og er samtidig meget bevidste om deres position som systemrepræsentant. Som systemrepræsentant er de bl.a. bevidste om deres underretningspligt i forhold til børns trivsel og udvikling, samt at oplysninger om forhold, der kan være i strid med familiernes retsgrundlag for ophold i Danmark ikke skal videregives. Det kan være dilemmafyldt at vurdere, hvilke oplysninger, der falder indenfor kategorien om underretningspligt, og det stiller krav til familiekonsulenternes dømmekraft. Samtidig fremgår det af undersøgelsen, at familiekonsulenternes i deres arbejde med familierne, ofte er bekendte med faktorer, som kan være en barriere i forhold til at opnå de ønskede mål. Familiekonsulenterne har alle haft en oplevelse af, at deres faglige vurderinger og viden om familierne ikke bliver taget alvorligt af sagsbehandleren. Et andet dilemma i familiekonsulenternes arbejde kan være familiernes til tider meget store forventning om, at familiekonsulenterne i kraft af deres migrationsbaggrund 'skal' have en omfattende og dyb forståelse af deres problemer. Denne forventning har familierne ikke til danske socialarbejdere. Familierne forventer, at familiekonsulenterne skal kunne rumme næsten umenneskelig meget - i særdeleshed hvis familiekonsulenterne selv har flygtningebaggrund, hvilket kan medføre et forventningspres. Et tredje dilemma kan forekomme, da der er en potentiel risiko for sekundær traumatisering eller re-

traumatisering. Der er i den forbindelse en fare for, at de guider familien i en uhensigtsmæssig retning. Samtidig kan der være en risiko for re-traumatisering af familien.

Kultur og etnicitet

Undersøgelsen viser, at familiekonsulenternes arbejdsfelt er komplekst og favner bredt, hvilket kræver omstillingsparathed og specialviden om bl.a. forskellige livssyn og kulturer, kulturforståelse og traumer. Kultur og etnicitet har derfor stor betydning i arbejdet med familierne. Minoritetsetnisk baggrund bidrager til en hurtig relationsopbygning, idet familiekonsulenterne bl.a. på grund af kropslige karakteristika som mørkt hår og brune øjne identificeres som værende 'en af os', hvilket har betydning i forhold til en umiddelbar accept. Etnicitet og kulturforståelse bidrager også til at bygge bro mellem flygtninge og det danske samfund, og fælles sprog og kulturformidling er nogle af de essentielle faktorer i forhold til at formidle et vestligt individualistisk livssyn. I forståelsen af kultur og etnicitet følger en række specifikke normer og værdier. Familiekonsulenterne kan komme i et dilemma, hvis familierne ikke oplever, at de deler samme værdi- og normsæt, hvormed familiekonsulenten kan opleve at blive ekskluderet af familien ud fra en dikotomi. Dette vanskeliggør relationsarbejdet og mulighederne for at nå de ønskede mål.

Familiekonsulenternes støtte til integrationsproces

Det at både familiekonsulenterne og de familier, som de skal støtte, har erfaringer med migrationsoplevelser og befinder sig i en minoritetsposition er afgørende. Undersøgelsen viser, at en af de vigtige faktorer i forhold til at støtte familiernes integrationsproces i Danmark er det skæbnefællesskab, der opstår i kraft af den fælles outsiderposition, minoritetskultur og migrationserfaring. Familiekonsulenternes egne erfaringer med krænkelser har ikke manifesteret sig i en vrede mod systemet (eller Danmark). Det helt gennemgående tema i interviewene er derimod familiekonsulenternes udtalte motivation for at hjælpe nytilkomne flygtninge til at møde færre krænkelser. Familiekonsulenterne har i deres arbejde et udtalt fokus på at anvende deres egne krænkelsererfaringer og deres viden om risici for mulige krænkelser konstruktivt i arbejdet med familierne. Disse erfaringer giver familiekonsulenterne en enestående mulighed for at forstå

de problemstillinger, som de nytilkomne oplever og udgør dermed et stort potentiale for at støtte integrationsprocessen.

Sammenfatning

Specialet, som er baseret på en interviewundersøgelse, har bekræftet vores antagelse om, at familiekonsulenter med migrationserfaring udgør en unik gruppe af fagpersoner. Undersøgelsen viser, at familiekonsulenterne med deres autenticitet og motivation for at anvende egne erfaringer konstruktivt til glæde for flygtningefamilier kan bygge bro til det danske samfund. De kan 'vise familierne den vej de skal gå' og herigennem bidrage afgørende til at integrationsprocessen. Med deres støttende, respektfulde og anerkende tilgang til familierne formår de at skabe en positiv stemning i mødet og opbygge en tæt relation. Helt centralt står den manglende beskrivelse af funktionen, hvilket medfører en fordring til familiekonsulenterne om egen forvaltning af deres rolle. Familiekonsulenterne indsats i familierne foranstaltet af kommunerne, og der ligger et krav om samarbejde mellem familiekonsulenterne og sagsbehandlerne i forhold til at familierne når deres mål. I undersøgelsen tilkendegiver flere af familiekonsulenterne, at de har en oplevelse af, at deres faglige vurderinger og viden om familierne i en række tilfælde ikke bliver taget alvorligt af sagsbehandleren og her kan opstå et dilemma, da den kommunale sagsbehandler ofte ikke har indgående kendskab til familien.

6. Perspektivering

På baggrund af specialet, og den dialog vi har haft med Integrationsnet, har vi identificeret centrale opmærksomhedspunkter.

Anvendelse af egne erfaringer i arbejdet. Af undersøgelsen fremgår det, at familiekonsulenterne anvender deres migrationsbaggrund som en styrke. Vi ser imidlertid også, at der kan forekomme dilemmaer herved. Det fremgår ikke af undersøgelsen, men det er en velkendt problematik, at der kan være risici forbundet med anvendelse af egne erfaringer i socialt arbejde. Vi vurderer, at familiekonsulenternes egen historie er en stor ressource i arbejdet, men at deres erfaringer også kan være en hindring for 'sand' udvikling. Re-traumatisering og sekundær traumatisering er et velkendt fænomen for familiekonsulenterne. Der er eksempler på, at familiekonsulenterne projicerer deres egen historie og egne problemstillinger over på de familier, som de arbejder med. Således kan de komme til at fokusere på problemstillinger, som i virkeligheden mere er deres egne end familiens.

Overinvolvering. I dialogen med Integrationsnet er vi desuden blevet gjort opmærksom på, at fælles migrationshistorie kan medføre en tendens til overinvolvering, hvor familiekonsulenten kommer til at opleve sig selv som afgørende for familiens succes. Dette kan være en glidebane, hvor familiekonsulenten begynder at afvige fra handleplanens mål, og begynder at finde flere aspekter af familiens liv, som familiekonsulenten 'lige skal' hjælpe med – 'den ordner jeg'. Hermed er der risiko for, at familiekonsulenten ender i en position, hvor han/hun *gør for* familierne i stedet for at vejlede og støtte dem. Familierne vil i denne situation tillære hjælpeløshed, og familiekonsulenten kommer i en uundværlig position. I forbindelse hermed kan traumebelastningerne finde sted.

Formalisering af familiekonsulentfunktionen. Familiekonsulentfunktionen indeholder ikke en specifik funktionsbeskrivelse, hvormed de formelle krav og indholdet i funktionen defineres af den enkelte kommune. Som undersøgelsen har vist, er feltet komplekst, og flygtningefamilierne har store sociale problemer. Vi finder på den baggrund, at funktionen bør formaliseres.

Formelle krav til kompetencer. Vi har haft fokus på de forudsætninger og kompetencer familiekonsulenterne anvender i arbejdet med flygtningefamilierne. Selve funktionen som familiekonsulent er ikke en beskyttet titel, og der er ikke krav til formelle kvalifikationer for at kunne varetage opgaverne. De familiekonsulenter, som har medvirket i undersøgelsen, trækker på forskelligartede kvalifikationer og har en omfattende specialviden. Vi finder, at udvikling af en relevant socialfaglig uddannelse eller efteruddannelse inden for området vil være hensigtsmæssig.

Tydelighed i forbindelse med bestilling af opgave. Vi vurderer, at en konkret beskrivelse af opgaven og indsatsen kan tydeliggøre ordningen for flygtningefamilierne, så de opnår en bedre forståelse af familiekonsulenternes funktion. Det er afgørende, at familierne er bekendt med, at familiekonsulenterne udfører en opgave, som kommunen har bestilt, og hvilke mål der sættes for indsatsen. Dermed kan forventningspresset på familiekonsulenten lettes, hvorved risikoen for re-traumatisering eller sekundær traumatisering muligvis også kan mindskes.

Tidsforbruget. Tidsforbruget i familierne varierer fra 5 til 30 timer ugentligt og strækker sig ofte over lang tid. Familiekonsulenterne har således betydelig tid til rådighed til indsatsen i de enkelte familier. Et kritikpunkt i forhold til dette kan være, at muligheden for en sådan omfattende foranstaltning ikke ville kunne forekomme i en etnisk dansk familie. Der ydes, som beskrevet refusion til kommunerne i forbindelse med anvendelse af familiekonsulenterne. Vi vurderer i lighed med vores dialogpartnere fra Integrationsnet og LG Insight, at det er bekymrende, hvis funktionen anvendes til almindelige integrationsopgaver.

Manglende viden om PTSD og psykiske traumer. Undersøgelsen viser, at kommunale sagsbehandlernes viden om PTSD og psykiske traumer kan være mangelfuld. For de familier, som lever med traumesymptomer, kan det have vidtrækkende konsekvenser for hele familiens trivsel, og i særdeleshed børnene, da risiko for sekundær traumatisering af børnene er stor. LG Insight har i 2013 lavet en traumeundersøgelse i 96 kommuner, som peger på, at flygtninge med traumer kan have begrænsede integrationsressourcer, samt at traumer har betydning for deltagelse i samfundslivet (LG Insight 2013).

Specialet, herunder opmærksomhedspunkterne i perspektiveringen peger på forskellige dilemmaer og forhold, som det vil være hensigtsmæssigt at få tydeliggjort. Familiekonsulentfunktionen er underlagt politiske, økonomiske og sociale forhold som medvirker til, at der er en diskrepans i forhold til, hvordan kommunerne *kan* og *skal* anvende ordningen. Vi vurderer, at der er behov for at få dette tydeliggjort, og er vidende om, at LG Insight i øjeblikket samarbejder med både Socialstyrelsen og Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale forhold om udarbejdelse af to rapporter, som skal klargøre rammerne for ordningen.

7. Evaluering af undersøgelse

Vi vil i dette kapitel gøre rede for fordele og ulemper ved den tilgang og metode, vi har anvendt. Kvalitative undersøgelser er i sig selv en social proces og hviler på den antagelse, at det enkelte menneskes oplevelse af sig selv og omverdenen er unik og subjektiv, og derfor giver det ikke mening at tale om reliabilitet i traditionel forstand, men kun i forhold til, hvor konsistente undersøgelsesresultaterne er (Kvale 2007: 231). Kvalitative resultater aldrig kan verificeres på samme måde som kvantitative resultater.

Vi har fundet det meningsfuldt og frugtbart at foretage en interviewundersøge af familiekonsulenternes funktion. Informanterne er strategisk selekteret, og de har forskellige uddannelser, etnicitet og erfaring inden for området. Vores vurdering er, at specialets informanter har stor indsigt i praksis, repræsenterer en bredde af synspunkter og på nuanceret vis har formået at formidle deres erfaringer og reflektere over praksis. I forhold til udbyttet af interviewene ser vi imidlertid, at vi kunne have opnået en større indsigt i feltet ved tidligere i processen at have konsulteret eksperter indenfor området. Både specialets undersøgelsesspørgsmål og interviewspørgsmål kunne formodentlig have været mere præcise, hvis vi havde udnyttet muligheden for at få disse kvalificeret tidligt. Desuden kunne vi med fordel have afsat længere tid til de kvalitative interviews. Informanterne havde meget på hjerte, deres fortællinger var detaljerede og omfattende, og under debriefingen efter interviewene kom der yderligere informationer frem, hvorfor vi antager, at vi kunne have genereret mere dybdegående viden ved længerevarende interviews. Det er vores antagelse, på trods af de kritikpunkter, som vi har beskrevet, at vi har indfanget en høj grad af empiriske forskellighed ved de kvalitative interviews.

I forhold til validiteten af denne undersøgelse kan man anføre som en helt overordnet kritik, at vi udelukkende har bygget dette speciale på en interviewundersøgelse, idet vi kun har familiekonsulenternes udsagn om deres praksis. Vi har en viden om, at der ofte er forskel på, hvad mennesker siger at de gør - og det som de rent faktisk gør. Selvom informanter bestræber sig på at give et så præcist og fyldestgørende billede som muligt, ved vi på baggrund af denne forforståelse, at interviewene ikke nødvendigvis præcist afspejler den udøvede praksis. Specifikt i forhold til at

afsnittet om familiekonsulenternes roller og interaktionen med familierne kan en interviewundersøgelse være problematisk. I analysen og fortolkningen af data har vi løbende diskuteret indholdet for at holde fokus på det centrale og på helheden i materialet. Her har vi haft stor glæde af - både at have et indefra og et udefra perspektiv. Vi har desuden haft mulighed for at diskutere vores fund med en ekstern aktør, der har indgående viden om feltet.

Ved en større undersøgelse af familiekonsulenters praksis, ville det have været hensigtsmæssigt og interessant at indhente samhandlingsdata i form af observationer af arbejdet i familierne, hvilket ville have givet os mulighed for at se på selve interaktionen – og ikke kun, som det er tilfældet i denne undersøgelse, familiekonsulenternes forståelse af interaktionen. Ligeledes ville det have været yderst interessant at foretage interviews med flygtningefamilier for at få kendskab til deres oplevelse og forståelse af familiekonsulenternes praksis. Både observationer og interviews med familierne ville også have givet os lejlighed til at undersøge magtforholdet i relationen mellem familiekonsulenterne og familierne, hvilket ville have været relevant, idet magtaspektet altid er nærværende i socialt arbejde.

Ved at supplere undersøgelsen med fokusgruppeinterviews kunne vi have fået mere viden om familiekonsulenters fortolkninger og normer, idet fokusgrupper primært er gode til at producere data om sociale grupperes interaktioner, da deltagerne får mulighed for at "tvinge" hinanden til at være diskursivt eksplicite i deres forhandlinger med hinanden (Halkier 2008: 10-13). Vi har fravalgt fokusgruppeinterviews, da vores hensigt var at få mere dybdegående viden.

Informanterne, der føler sig overbeviste om, at deres arbejde har en stor betydning for familiernes trivsel, udvikling og integration, efterlyser en effektmåling, der kan dokumentere dette. En sådan effektundersøgelse, ser vi også, vil være yderst interessant og relevant. Det ville imidlertid kræve et longitudinalt design, da mere varige resultater af familiekonsulenternes arbejde først viser sig over tid. En sådan undersøgelse ligger ud over de muligheder, vi har haft i forbindelse med dette speciale.

Samlet set, er det vores vurdering, at undersøgelsen afspejler det, som vi havde sat os for at undersøge, og at vi på baggrund af familiekonsulenternes erfaringer har opnået et mere nuanceret billede af familiekonsulentfunktionen. Undersøgelsen kan muligvis bidrage til at give familiekonsulenter med migrationserfaring 'en stemme', hvilket vi håber, idet flere informanter i forbindelse med debriefingen pegede på, at de savner, at viden om deres arbejde udbredes.

8. Summary

The purpose of this study is to examine the challenges and strengths family consultants with migration background experiences in working with refugee families. Our epistemological position is based on a phenomenological approach to the area. Through our research we have conducted qualitative interviews and in the subsequently processing of the empirical material, an inductive approach has been used for analysis of the data.

The research has shown that the family consultants must navigate in an area of great complexity due to the refugee families' complex problems, which lies beyond migration and a life in exile. The field therefore embraces wide, requiring adaptability and specialized knowledge, and the family consultants uses a range of personal and professional qualifications and skills in their work with the families. What is central is the authenticity of the family consultants, the positive atmosphere they manage to create as well as their supportive and appreciative approach towards the families. Culture and ethnicity has proven to be another strength for the family consultants. Familiarity and common understanding regarding norms and values in a cultural perspective can help the relationship to the family to develop faster. The knowledge of the family consultants and their understanding of multiple cultures help building bridges, communicate standards, and values to the family and representatives of the Danish system. In addition, the study shows that a common language provides the refugee families with opportunities to enter different social arenas in the Danish society.

This study finds, that the common migration background provides the family consultants with a unique opportunity to understand and familiarise themselves with the challenges, the refugee families experiences in order to establish a new life in Denmark. The common background is considered a major strength and a great motivation for the family consultants. However, a number of challenges are associated with the work. Often the role of the family consultant is not familiarised for the families, and they find it difficult to understand the full meaning of the function and what it implies. Therefore it is crucial that the formal requirements for the job are well defined, and that the tasks are clearly outlined by the municipalities.

9. Litteratur

Barth, Fredrik (1969): *Ethnic Groups and Boundaries – The Social Organization of Culture Difference*. By Universitetsforlaget. Reissued 1998 by Waveland Press Inc.

Becker, Howard S. (1963): *Outsidere. Studier i afvigelsespsykologi*. Hans Reitzels forlag. København. 2005.

Brinkmann, Svend & Tanggaard, Lene (2010): *Kvalitative metoder. En grundbog*. Hans Reitzel Forlag, 1. udg, 3. oplag.

Dansk Flygtningehjælp (2011): *Flygtningebørn - virkningsfulde indsatser*. Forskningsregistrant om psykosociale interventioner for børn og unge med flygtningebaggrund.

Dansk Flygtningehjælp (2013): *Modtagelse og integration af flygtninge i danske kommuner – en kritisk undersøgelse af danske kommuners integrationspraksis*.

Emerek, Ruth (2004): *Anden etnisk baggrund – og omfattet af servicelovens § 67*. Antologi. Om begreber i det sociale arbejde med etniske minoriteter. UFC Handicap, VFC Socialt udsatte og Videnscenter for socialpsykiatri. Redaktion Johanne Bratbo et al.

Halkier, Bente (2008): *Fokusgrupper*. Forlaget samfundslitteratur.

Honneth, Axel (2003): *Behovet for anerkendelse*. Hans Reitzels Forlag, 1. udg, 4 oplag.

Højlund, Peter & Juul, Søren (2005): *Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde*. Hans Reitzels Forlag, 1. udg, 2. oplag.

Jacobsen, Michael Hviid & Kristiansen, Søren (2007): *Erving Goffman. Sociologien om det elementære livs sociale former*. Hans Reitzels Forlag.

Järvinen, Margaretha (1963): Indledning i Becker, Howard S. (1963): Outsidere. Studier i afvigelsespsykologi. Hans Reitzels forlag. København. 2005.

KL (2015): Notat. Vejledning om finansiering på integrationsområdet.

Kupferberg, Feiwel (1995): Biografisk självgestaltning/ The Biographical Constitution of Self. Sociologisk Forskning., Vol. 32, No. 4, Tema: Metodologi och Självreflexion. Sveriges Sociologförbund (Svedish Sociological Association).

Kvale, Steinar (1997): Interview - en introduktion til det kvalitative forskningsinterview. Hans Reitzel Forlag a/s, København, 3.oplag.

Kvale, Steinar & Svend Brinkmann (2009): Interview. København: Hans Reitzels Forlag.

LG Insight (2013): Traumeundersøgelse. Undersøgelse af indsatsen for flygtninge i Danmark. Social-, Børne- og Integrationsministeriet.

Nielsen, J C R & Repstad, P (u.å): Når mauren også skal være ørn. Om å analysere sin egen organisasjon. Artikel på baggrund af et kapitel, der er en revideret udgave af J. C .Ry Nielsen & Pål Repstad (1993, 2004). Norsk udgave i Frode Nyeng Og Grete Wennes(red.): Tall, tolkning og tvil, 2006.

Norlyk, Annelise & Martinsen, Bente (2008): Fænomenologi som forskningsmetode. Sygeplejersken nr. 13.

Olsen, Henning (2002): Kvalitative Kvaler – kvalitative metoder og danske kvalitative interviewundersøgelser kvaliteten. Akademisk Forlag A/S.

Posborg, Rikke (2013): Personlige kompetencer i socialrådgivning i Socialrådgivning og socialt arbejde. En grundbog. Posborg et al. Hans Reitzels Forlag.

Servicestyrelsen, maj 2011. Håndbog om Barnets Reform.

Skytte, Marianne (2007): Etniske minoritetsfamilier og socialt arbejde. København: Hans Reitzels Forlag.

Social- og Integrationsministeriet (2012): Den gode modtagelse af flygtninge i kommunerne.

Zahavi, Dan (2013): Fænomenologi. Roskilde Universitetsforlag. 1. udg., 5. oplag.