

Indholdsfortegnelse

| | |
|---|-----------|
| 1. INDLEDNING | 4 |
| 1.1 PRÆSENTATION AF FELTET OG EMNEVALG | 4 |
| 1.2 PROBLEMFELT | 5 |
| 1.3 "KULTURMØDETS" BETYDNING - ET FAGLIGT PERSPEKTIV | 6 |
| 1.4 PROBLEMSTILLING | 7 |
| 1.4.1 PROBLEMFÖRMULERING | 7 |
| 1.5 SPECIALETS OPBYGNING | 8 |
| 1.6 KULTUROPFATTELSER OG PROBLEMFÖRSTÅELSER | 9 |
| 1.7 AKTUEL FORSKNING PÅ OMRÅDET | 9 |
| 1.8 INTRODUKTION TIL FRIVILLIG RÅDGIVNING | 10 |
| 1.9 MIN FORFÖRSTÅELSE AF FELTET | 11 |
| 2. VIDENSKABSTEORI | 14 |
| 2.1 VIDENSKABSTEORETISK FÆNOMENOLOGI | 14 |
| 2.1.1 ER DET MULIGT AT FRALÆGGE MIG MINE FORFÖRSTÅELSER? | 14 |
| 2.2 FILOSOFISK HERMENEUTISK | 15 |
| 2.3 KOBLINGEN MELLEM MINE VIDENSKABSTEORETISKE POSITIONER | 16 |
| 3.1 ET SKANDINAVISK SOCIOLOGISK PERSPEKTIV | 18 |
| 3.2 ALLARDT – ET HELHEDSPERSPEKTIV | 19 |
| 3.2.1 ATT HA, ATT ÄLSKA, ATT VARA | 20 |
| 3.3 KULTUR OG MEDBORGERSKAB | 21 |
| 3.3.1 KULTUROPFATTELSER | 22 |
| 3.3.2 TRE IDEALTYPISKE MÅDER AT TÆNKE KULTUR PÅ | 22 |
| 3.3.3 EVOLUTIONISTISK-, RELATIVISTISK- OG KONTEKSTUEL TANKEFIGUR | 23 |
| 3.3.4 MIN KOBLING MELLEM LIGEBEHANDLING OG SÆRBEHANDLING | 23 |
| 3.3.5 AFRUNDING - KULTUROPFATTELSER | 24 |
| 3.4 MEDBORGERSKABSOPFATTELSER | 25 |
| 3.4.1 LIBERAL ØKONOMISK-, SKANDINAVISK VELFÆRDSSTATSLIG- OG KOMMUNITARISTISK TANKEFIGUR | 25 |
| 3.5 MIN KOBLING MELLEM KULTUROPFATTELSER OG MEDBORGERSKABSOPFATTELSER | 27 |
| 3.6 OPSAMLING | 28 |
| 4. METODE | 30 |
| 4.1 ET KVALITATIVT AFSÆT | 30 |
| 4.2 MØDE MED GATEKEEPER | 31 |
| 4.3 FELTETS TILGÆNDELIGHED | 31 |
| 4.4 OBSERVATIONER I FRIVILLIG RÅDGIVNING | 32 |
| 4.4.1 DEN OBSERVEREDE DATAS RÖLLE | 33 |

| | |
|---|-----------|
| 4.4.2 BEGRÆNSNINGER VED AT UNDERSØGE EGET FELT | 34 |
| 4.4.3 UDARBEJDELSE AF OBSERVATIONSGUIDE | 35 |
| 4.4.4 PRÆSENTATION AF UNDERSØGELSESFELTET | 35 |
| 4.4.5 FELTNOTER OG LYDOPTAGELSER | 37 |
| 4.4.6 ETISKE REFLEKSIONER I FORBINDELSE MED OBSERVATIONER | 37 |
| 4.5 HVORFOR OPFØLGENDE KVALITATIVE INTERVIEWS I BELYSNINGEN AF "KULTURMØDETS" BETYDNING? | 39 |
| 4.6 KVALITATIVE INTERVIEWS I FRIVILLIG RÅDGIVNING | 41 |
| 4.6.1 TRANSSKRIBERING | 43 |
| 4.6.2 KODNING OG KODNINGSPROCESSEN | 43 |
| 4.7 SVAGHEDER VED DEN SEMI-STRUKTUREREDE TILGANG | 44 |
| 4.8 PRÆSENTATION AF MINE INFORMANTER | 45 |
| 4.8.1 ADGANG TIL FELTET OG PRÆSENTATION AF DE TO RÅDGIVNINGSHOLD | 46 |
| 4.8.2 PRÆSENTATION AF RÅDGIVNINGSHOLD NR. 1 | 46 |
| 4.8.3 PRÆSENTATION AF RÅDGIVNINGSHOLD NR. 2 | 47 |
| 4.9 SIKRING AF DATAMATERIALETS VALIDITET OG RELIABILITET | 47 |
| 4.10 ANALYSESTRATEGI | 49 |
| | |
| 5. ANALYSE | 51 |
| <hr/> | |
| 5.1 DEL 1: HVAD LÆGGER DE FRIVILLIGE VÆGT PÅ I RÅDGIVNINGEN? | 51 |
| 5.1.1 INDHOLD I RÅDGIVNINGEN | 51 |
| 5.1.2 BALANCE MELLEM DE JURIDISKE - OG SOCIALE FORHOLD | 53 |
| 5.1.3 SAMMENFATNING | 56 |
| 5.1.4 DISKUSSION AF MINE HOVEDFUND – INDHOLD I RÅDGIVNING | 58 |
| 5.1.5 DELKONKLUSION | 61 |
| 5.2 DEL 2: ANERKENDELSE | 62 |
| 5.2.1 OM ANERKENDELSE | 63 |
| 5.2.2 OM AKTIV LYTNING | 65 |
| 5.2.3 OM KOMMUNIKATION | 65 |
| 5.2.4 SAMMENFATNING | 67 |
| 5.2.5 DISKUSSION AF MINE HOVEDFUND - ANERKENDELSE | 67 |
| 5.3 DEL 3: MEDBORGERSKAB OG DELTAGELSE | 70 |
| 5.3.1 INDIVIDUELLE KARAKTERTRÆK OG ANSVAR | 71 |
| 5.3.2 SAMMENFATNING | 73 |
| 5.3.3 DISKUSSION AF MINE HOVEDFUND- MEDBORGERSKAB OG DELTAGELSE | 73 |
| 5.4 DEL 4: KULTUROPFATTELSER | 75 |
| 5.4.1 HVILKE KULTUROPFATTELSER ER PÅ SPIL I FRIVILLIG RÅDGIVNING? | 75 |
| 5.4.2 SAMMENFATNING | 79 |
| 5.4.3 DISKUSSION AF MINE HOVEDFUND – KULTUROPFATTELSER | 80 |
| 5.4.4 DELKONKLUSION | 83 |
| 5.5 DEL 5: SAMARBEJDE OG FORSKELLIGE RÅDGIVNINGSTILGANGE | 83 |
| 5.5.1 OM SAMARBEJDET | 83 |
| 5.5.2 OM FORSKELLIGE TILGANGE I FRIVILLIG RÅDGIVNING | 84 |
| 5.5.3 OM VANETÆNKNING | 86 |
| 5.5.4 OM ERFARINGER OG FORDOMME | 87 |
| 5.5.5 SAMMENFATNING | 87 |

| | |
|---|------------|
| 5.5.6 DISKUSSION AF MINE HOVEDFUND -SAMARBEJDE OG FORSKELLIGE RÅDGIVNINGSTILGANGE | 89 |
| 5.5.7 DELKONKLUSION | 91 |
| 6. KONKLUSION | 93 |
| 7. PERSPEKTIVERING | 95 |
| 8. LITTERATURLISTE | 97 |
| 9. BILAGSOVERSIGT | 101 |
| BILAG 1. OBSERVATIONSGUIDE | 102 |
| BILAG 2. INTERVIEWGUIDE | 103 |
| BILAG 3. PRÆSENTATION AF MIT PROJEKT I RÅDGIVNINGEN | 105 |
| BILAG 4. PRÆSENTATION AF MINE OBSERVATIONER | 106 |

1. Indledning

1.1 Præsentation af feltet og emnevalg

”Danmark har en stærk foreningstradition, som udgør et vigtigt fundament for vores samfund. Foreningslivet både danner og uddanner, det fremmer fællesskabet og det skaber aktive medborgere. Civilsamfundet fungerer som en døråbner til det danske samfund, og det er et af de få steder, hvor man uden forudgående kompetencer og ”adgangskort” kan gå ind og være en del af et fællesskab og bidrage” (Ministeriet for børn, ligestilling, integration og sociale forhold 2012).

Ovenstående citat er hentet fra regeringens visioner og målsætninger for civilsamfundet og foreningslivets rolle i integrationsindsatsen, ”Civilsamfundet bygger bro” (ibid.). Den integrationspolitiske debat har fokus på, hvordan det frivillige arbejde kan være med til at udvikle og styrke effektfulde integrationsindsatser (Ministeriet for børn, ligestilling, integration og sociale forhold 2015). Den integrations- og socialpolitiske dagsorden er klar; der er et behov for at styrke de frivillige organisationers indsats indenfor integrationsområdet, hvor målet er bedre og mere vellykket integration, og hvor ambitionerne og succeskriteriet er flere aktive medborgere (Ministeriet for børn, ligestilling, integration og sociale forhold 2012: 6).

De politisk formulerede mål og visioner for det frivillige arbejde kan meget vel sættes i relation til de mål og visioner Dansk Flygtningehjælp fremsætter, idet de benævner: Positioner og holdninger i flygtningepolitikken. *”Integration betyder ligeværdigt medborgerskab og reelt lige muligheder for deltagelse i samfundslivet.”* (Dansk Flygtningehjælp 2012: 18)

Rammen for den frivillige integrationsindsats understøtter medborgerskab og ligebehandling. Flygtninge og indvandreres egne ressourcer og stemme skal bruges i debatten og skabe indflydelse på integrationsindsatsen (Dansk Flygtningehjælp 2012: 22). Dette er et lille udsnit af de overordnede positioner og holdninger Dansk Flygtningehjælp står for. I forlængelse af de tanker, visioner og mål for det overordnet frivillige sociale arbejde, vil jeg med dette speciale, rette min opmærksomhed mod Frivillig Rådgivning i

Dansk Flygtningehjælp. Jeg finder en undersøgelse af mødet mellem rådsøgende og frivillig rådgiver relevant, i forlængelse af de mål og visioner der er fastsat på integrationsområdet, hvor det frivillige arbejde spiller en afgørende rolle. Undersøgelsen skal således analysere de elementer, der er rammesættende i mødet mellem den frivillige rådgiver og den rådsøgende borger med etnisk minoritetsbaggrund.

1.2 Problemfelt

Specialet har til formål at belyse kulturmødets betydning i en institutionel sammenhæng, da mødet mellem majoritet og minoritet i høj grad finder sted i forskellige organisationer (Tireli 2006: 22) Med kulturmødets betydning, menes de forestillinger, de frivillige rådgivere har om kulturforskelle og kulturbaggrunde, som spiller ind i mødet. Det vil i praksis sige, de forforståelser der i en råd- og vejledningssituation udgør de problemopfattelser, der er retningsgivende i udførelsen, kommunikationen, tematiseringen og i definitionen af problemet.

Mødet mellem rådgiver og borger lægger op til forskellige handlingsberedskaber hos rådgiverne, eftersom der i et hvert møde er indlejret forskellige opfattelser, der har indflydelse på praksis (Svendsen 2001: 64-65). Rådgivernes kundskaber og indsigt udgør vigtige elementer i problemforståelsen. De frivillige rådgivere er en del af den sociale virkelighed, hvor deres eget værdigrundlag påvirker de valg de træffer. Der er ifølge Grete Svendsen: *"(...) således lagt op til et møde mellem rådgiver og flygtning, som indebærer udfordringer for begge partner, idet der skal skabes en fælles forståelse for mødets karakter og formål og for relationen mellem parterne"* (Svenden 2001: 65).

Sigtet med opgaven er således, at bidrage til at synliggøre vigtigheden i at være åben for at reflektere over den rådgivende praksis, hvor forskellige forståelser kan producere utilsigtet konsekvenser, og hvor et krav til de frivillige rådgivere lægger op til, - at være bevidste herom, så ubevidste og eller uudtalte valg ikke kommer til at fremstå som "objektive" sandheder.

I forlængelse heraf, er jeg nysgerrig på at undersøge, hvilke udfordringer og dilemmaer de frivillige rådgivere oplever i mødet med borgere med etnisk minoritetsbaggrund¹.

¹Begrebet skal i denne sammenhæng forstås som de mennesker der er kommet til Danmark fra ikke-vestlige

Et sådan møde har givet anledning til mange spørgsmål. To spørgsmål trænger sig på: Hvordan stemmer disse visioner for "et aktivt medborgerskab" overens med de kulturopfattelser, der befinder sig i rådgivningen? Og hvilken indflydelse kan de frivilliges kulturopfattelse få på inklusion- og medborgerskabsprocessen for etniske minoritetsborgere, som anses for at være en forudsætning for "en vellykket integration"? En undren der har givet anledning til min interesse for kulturmødets betydning.

1.3 "kulturmødets" betydning - et fagligt perspektiv

Min interesse for kulturmødets betydning i udførelsen af den rådgivende samtale udspringer af de tre et halvt år, jeg har været tilknyttet Frivillig Rådgivning i Dansk Flygtningehjælp. De erfaringer jeg har tilegnet mig i denne periode som frivillig rådgiver, er bl.a. en voksende erkendelse af, at der abonneres på forskellige tilgange i problemforståelsen i mødet med råde søgende borgere. Erfaringerne har været væsentlige for min interesse for kulturmødet som fænomen i det sociale arbejde.

Jeg har i konkrete rådgivningssituationer oplevet frivillige rådgivere anvende argumenter, der forklarer råde søgendes problemforståelse ud fra forskellige kulturelle forudsætninger. Det er forudsætninger, der knytter sig til borgerens oprindelsesbaggrund, etnicitet og religion, der bliver det centrale i problemforståelsen. På baggrund af ovenstående, er min interesse vokset for at undersøge hvilke meningsforståelser og kulturopfattelser, der viser sig i rådgivningen af etniske minoriteter. En voksende interesse for vores position som rådgivere er ydermere udsprunget af en mangelfuld interesse for at diskutere og reflektere over vores faglige rådgivningsarbejde. Jeg mener, at supervision² vil være et oplagt forum, hvor muligheden for at diskutere vores indsats i forhold til vores rådgivningsarbejde med etniske minoriteter, ville være frugtbar. Men en manglende interesse viser sig i den løse tilknytning, der er til supervision.

lande. Der er tale om mennesker der er kommet her til enten fordi de har, måtte flygte eller fordi de er blevet familiesammenført og endelig fordi de er børn af de før nævnte grupper. Gruppen skal ikke forstås som en homogen gruppe pga. den fælles betegnelse, da gruppen naturligvis består af individer med individuelle livshistorier, levevilkår, sociale og kulturelle karakteristika.

²Supervision tilbydes til alle frivillige rådgivere i Dansk Flygtningehjælp og nævnes bl.a. som et vigtigt element, der knytter sig til rollen som frivillig rådgiver (Frivillig håndbog).

Jeg er af den overbevisning, at supervision er et vigtigt værktøj i kvalificeringen af vores rådgivningsarbejde, hvor et væsentligt aspekt i arbejdet med vores målgruppe kræver en nysgerrig og åben tilgang i forståelsen af den rådeøgendes oplevelse af egen (lives)situation.

Ovenstående har været kilde til min undren, hvor åbenhed og nysgerrighed er en vigtig præmis i forståelsen og kvalifikationen af vores indsats.

1.4 Problemstilling

I dette speciale undersøges det frivillige sociale arbejde med etniske minoritetsborgere og deres møde med Frivillig Rådgivning i Dansk Flygtningehjælp. Jeg har antydnet, at mødet mellem den frivillige rådgiver og den rådeøgende borger bliver essentiel i indfrielsen af det aktive medborgerskab. Jeg finder det derfor relevant at undersøge de problemforståelser, der er rammesættende for mødet. Dette bringer mig frem til følgende problemformulering:

1.4.1 Problemformulering

Hvad lægger de frivillige rådgivere vægt på, når de i en råd- og vejledningssituation med etniske minoriteter skal vurdere en given problematik?

For at kunne besvare ovenstående problemformulering er jeg interesseret i, at søge indsigt i de rådeøgendes meningsforståelse af bestemte aspekter i rådgivningen. Dette kan hjælpe mig i tilnærmelsen af de frivillige rådgiveres opfattelser og i at skabe klarhed i forbindelse med, hvad de frivillige lægger vægt på i en råd- og vejledningssituation i mødet med etniske minoriteter. Specialet har i forlængelse heraf, sit udgangspunkt i en række undersøgelsesområder, der udgør henholdsvis opgavens teori- og nøglebegreber i besvarelsen af problemformuleringen. Følgende undersøgelsesområder og nøglebegreber danner rammen for specialets opbygning:

- Hvad danner rammen for indholdet i rådgivningen?
- Hvilken betydning tillægges anerkendelse³ i mødet med rådsøgende borger?
- Hvordan bliver et ligestillingsperspektiv forvaltet i Frivillig Rådgivning?
- Hvilke medborgerskabsopfattelser er i spil i Frivillig Rådgivning?
- Hvilke kulturopfattelser er i spil i Frivillig Rådgivning?
- Hvordan opleves samarbejdet og forskellige rådgivnings tilgange i mellem de frivillige rådgivere?

De ovenstående undersøgelsesspørgsmål vil i dette speciale fungere som en operationalisering af problemformuleringen og kommer til at være retningsgivende for analysen.

1.5 Specialets opbygning

I det følgende vil jeg tydeliggøre specialets opbygning. Jeg har struktureret specialet i fem dele. Den første del er en præsentation af mit videnskabsteoretiske udgangspunkt, hvori der vil blive redegjort for henholdsvis videnskabsteoretisk fænomenologi og filosofisk hermeneutik, som også vil blive udfoldet i forhold til opgaven. Del to vedrører opgavens teoretiske udgangspunkt. En skandinavisk velfærdsoptik vil sammen med Erik Allardts helhedsforståelse danne den teoretiske ramme for specialet. Der vil blive redegjort for forskellige typer af kultur- og medborgerskabsopfattelser, og en kobling af disse vil ligeledes blive fremstillet og gjort relevant.

I del tre vil der blive redegjort for opgavens metodiske afsæt og undersøgelsesdesignet blive behandlet. Her vil bl.a. forskellige overvejelser af etisk karakter blive udfoldet. Mit kendskab til feltet, herunder min rolle, vil ligeledes blive diskuteret i denne del. Jeg præsenterer ligeledes mit valg af metode, og redegør for de muligheder og begrænsninger, deltagende observationer og semi-strukturerede interviews udgør. Opgavens del fire, analysen indeholder fem temaer. De fem temaer er følgende: Hvad lægger de frivillige vægt på i rådgivning, herunder indhold i rådgivningen og balance mellem jura og de sociale forhold, anerkendelse, herunder aktiv lytning og kommunikation, medborgerskab, herunder individuelle karaktertræk og ansvar,

³ Jeg vil i specialet lægge mig op af Axel Honneths forståelse af begrebet anerkendelse.

kulturbaggrund og samarbejde og forforståelser.

Disse fem temaer vil danne grundlag for specialets undersøgelsesfundament omhandlende kulturmødets betydning. Femte og sidste del af specialet er konklusion og perspektivering. Specialets problemformulering vil på baggrund af det empiriske materiale og analysens fem dele blive diskuteret og udfoldet. Afslutningsvis vil perspektiveringen berøre forskellige aspekter der kan bidrage til, at udfolde den kompleksitet det sociale arbejde udgør og hvorledes eksterne aktører spiller en rolle i den forbindelse.

1.6 Kulturopfattelser og problemforståelser

I forlængelse af ovenstående, vil jeg kort kaste et blik på, hvad der karakteriser og danner rammen for kulturopfattelser og problemforståelser. Disse to begreber kan ikke ses uafhængigt af hinanden. Dette kræver en nærmere forklaring; i en rådgivningssituation vil rådgiverens forforståelse være retningsgivende for de problemforståelser, der bliver fremsat. Kulturopfattelser er indlejret i forforståelsen og får derfor betydning for, hvilke problemforståelser der sættes i spil i mødet med borgeren med etnisk minoritetsbaggrund (Guldager 2002: 3). Elementer som overordnet menneske- og samfundssyn, konkret viden om flygtninges (livs)vilkår såvel empirisk som erfaringsbaseret er elementer, der indgår i problemforståelsen og som udgør vores forforståelse (ibid.). Vores forforståelse er afgørende for, hvad vi definerer som relevant at tematisere, hvilke spørgsmål vi stiller og finder betydningsfulde i mødet med etniske minoritetsborgere (ibid.). Det er i den sammenhæng, at jeg finder det interessant at få indblik i de motiver, herunder kulturopfattelser der danner grundlag for mødet med rådsøgende borger.

1.7 Aktuel forskning på området

I nedenstående afsnit vil jeg tydeliggøre for læseren, nogle af de forskningsmæssige tendenser, der er inden for integrationsområdet, hvor mødet mellem minoritet og majoritet finder sted.

Forskning i en dansk sammenhæng, viser, at diskrimination på baggrund af etnisk oprindelse opleves i et omfang, der vurderes at være problematisk (Jensen og Weibel mfl.

2012: 15). Ligeledes er der i internationale sammenhænge undersøgelser, der peger på, at Danmark er blandt de lande i Europa, hvor oplevelsen af diskrimination på baggrund af etnisk oprindelse og religion forekommer hyppigst (ibid.). Den oplevede diskrimination finder bl.a. sted i det offentlige rum og i forbindelse med job og jobsøgning (ibid.).

Der er ligeledes indenfor plejesektoren lavet undersøgelser, der afdækker diskrimination. En rapport udarbejdet af SFI, konkluderer, at medarbejdere med ikke-vestlig baggrund, - i højere grad oplever at blive udsat for nedsættende og ubehagelig behandling på grund af deres etniske baggrund. Det fremhæves således ved, at der er en signifikant større andel af omsorgspersonalet med ikke-vestlig baggrund, der oplever racistiske kommentarer fra brugere, dennes pårørende eller fra kollegaer (Rostgaard og Bjerre mfl. 2011: 157). Endvidere er der på anbringelsesområdet, undersøgelser der viser, at myndighederne har problemer med at håndtere mødet med etniske minoritetsfamilier. Deri en usikkerhed om, hvordan disse sager skal håndteres, hvilket er relevant i forsknings-øjemed (Egelund og Thomsen 2002: 21). Det står også klart, at etniske børn langt hyppigere end danske børn anbringes på døgninstitution, også selv om børnene er så små, at man typisk vil anse plejefamilie som hensigtsmæssigt ud fra barnets udviklingsmæssige behov (Egelund og Hestbæk 2003: 268).

På den anden side understøtter målinger foretaget af Det Nationale Integrationsbarometer en anden tendens og udvikling. Barometeret viser, at indvandrere og efterkommere med ikke-vestlig oprindelse, af dem føler 50 pct. sig inkluderet i det danske samfund og deltager i samfundslivet. Dette er en forøgelse fra 2012-2013 med 2 pct. point i forhold til foregående undersøgelse (Ankestyrelsen 2013). Ovenstående tendenser kan vise sig at få betydning i et integrationsperspektiv, hvor et aktivt medborgerskab ses som succeskriteriet.

1.8 Introduktion til Frivillig Rådgivning

I dette afsnit følger en kort beskrivelse af Frivillig Rådgivning, da dennes rolle er centralt i specialet.

Frivilligrådgivning er en enhed under Dansk Flygtningehjælp, som otte forskellige steder i landet giver anonym og gratis rådgivning til flygtninge, indvandrere og deres efterkommere. Rådgivningen har bl.a. til formål at arbejde ud fra et tværfagligt koncept, hvilket i praksis vil sige, at alle rådgivninger har rådgivningshold med socialfaglig, juridisk og psykologisk kompetence (Håndbog for frivillige rådgivere 2013: 6). På det juridiske

område kan nævnes spørgsmål, der relaterer sig til opholdstilladelse (permanent og midlertidigt), statsborgerskab, socialretlige spørgsmål og familiesammenføring. På det socialfaglige område kan nævnes spørgsmål, der relaterer sig til hverdagsliv, kontakt til kommune, familierelateret problemstillinger og støttende samtaler. (Håndbog for frivillige rådgivere 2013: 10).

En forudsætning for at kunne varetage rollen som frivillig rådgiver i Dansk Flygtningehjælp er baseret på den samarbejdsaftale Dansk Flygtningehjælp og Frivillig Rådgivning har udarbejdet (materiale til nye rådgivere). Overordnet omhandler samarbejdsaftalen følgende: At Frivilligrådgivning skal arbejde i overensstemmelse med de overordnede mål som er: *"(...) at sikre flygtninge beskyttelse mod forfølgelse og at fremme varige løsninger på flygtningeproblemer"*(ibid.).

Ovenstående bringer mig videre til Frivillig Rådgivningens visioner. Visionerne bygger på etiske retningslinjer, hvor samarbejdet med den radsøgende bl.a. indebærer: menneskeligt samvær, gensidig respekt, ligeværd- og forståelse for andres situation. Med andre ord handler de etiske retningslinjer om, at man som rådgiver skal leve sig ind i og rumme "den andens" situation, både følelsesmæssigt, socialt, kulturelt, religiøst osv. At man er i stand til at se ud over kulturelle barrierer og se mennesket bag. Ydermere at gøre sig sine egne fordomme bevidst, så det ikke bliver en hindring for professionel og uvildig rådgivning (Håndbog for frivillige rådgivere 2013). Det er i den forbindelse relevant at nævne, at det rådgivende arbejde med etniske minoriteter er en kompleks størrelse, hvorfor ovenstående visioner er udfordrende. Det er ydermere relevant at reflektere over den kompleksitet, de ovenstående visioner er et udtryk for og ligeledes være bevidst om, at det er svært at honorere.

Dansk Flygtningehjælps visioner og værdier synes at hænge sammen med de politiske mål og visioner, der foreligger på området. Medborgerskab og ligebehandling er centrale begreber i forståelsen af det frivillige arbejde.

1.9 Min forforståelse af feltet

I følgende afsnit vil jeg ekspliciterer mine forforståelser og kendskab til feltet. Det gør jeg for at synliggøre, hvilke forudsætninger og perspektiver jeg drager ind i specialet.

Begrebet kultur er i min optik, et omdiskuteret emne, politisk såvel som i civilsamfundet. Kultur bliver i hverdagssproget omtalt, - som noget, der eksisterer og griber ind i mange dele af hverdagslivet som en selvfølgelighed. Begrebet kultur er blevet transformeret til en præposition med et bestemt indhold og essens. Hvor kulturen kan blive et objekt, der kan iagttages, problematiseres og afdækkes, uafhængig af de kontekstuelle (livs)betingelser borgeren måtte have.

Arbejdet med etniske minoritetsborgere indebærer i min optik, at man er bevidst om, at man som rådgiver i sit faglige rådgivningsarbejde bidrager med forskellige kulturopfattelser, og at disse kan have betydning for praksis. Som nævnt tidligere i opgaven, har min interesse for dette praksisfelt, -været med afsæt i mine egne erfaringer som frivillig rådgiver i Dansk Flygtningehjælp. Jeg har i forskellige sammenhænge i det faglige rådgivningsarbejde blevet mødt med argumenter fra frivillige rådgivere, hvor forestillinger om kulturforskelle har været centrale aspekter i problemforståelsen. Jeg har på den baggrund undret mig over, en manglende forståelse for; hvad det vil sige at være immigreret: At efterlade alt hvad man kender til, ofte pga. en tvunget situation, hvor ingen andre muligheder foreligger. Hvad flugten betyder for ens fysiske og psykiske helbred, hvad det vil sige at komme til det nye og fremmede, og hvilke forudsætninger man har for at finde fodfæste og slå rødder det nye sted? Det skal i forlængelse heraf gøres klart, at disse oplevelser ikke repræsenterer en generel tendens i Frivillig Rådgivning. Dette repræsenterer en oplevelse af, at der i nogle situationer, bliver undladt at foretage en vurdering af de sociale og psykiske forhold i forbindelse med en nærmere forklaring af rådsøgendes situation.

Jeg vil argumentere for, at en overfokusering på etnicitet, religion, oprindelsesbaggrund mm. i problemforståelsen, kan have negative konsekvenser for mødet mellem rådsøgende borger og frivillig rådgiver. Negative konsekvenser kan opstå, fordi det konkrete personkendskab risikerer at forsvinde i baggrunden på bekostning af disse faktorer. Rådsøgendes livshistorie, aktuelle situation, organisatoriske og strukturelle forudsætninger vil være mangelfulde og næppe kunne underbygge hverken de politiske og/eller de organisatoriske visioner om et aktivt medborgerskab.

Jeg finder en sådan undersøgelse af det frivillige sociale arbejde, som en oplagt mulighed for at belyse dette. Hvor en analyse af kulturmødets betydning vil kunne bidrage til, at

skabe en bevidstgørelse af de logikker og tendenser der måtte vise sig i empirien.

I dette afsnit, har jeg ekspliciteret mit værdimæssige udgangspunkt, som er udtryk for den viden, jeg har af feltet og de præmisser, hvorigennem jeg ser og fortolker feltet. Relationen mellem mit videnskabelige kendskab til feltet på den ene side og de personlige erfaringer på den anden side, - har været vilkårene for min interesse og min forståelse af feltet. Disse præmisser vil endvidere være gennemgående og styrende for undersøgelsens metodevalg, videnskabsteoretiske refleksioner og valg af analysestrategi.

2. Videnskabsteori

I det følgende vil jeg præsentere mit videnskabsteoretiske udgangspunkt. Min tilgang til feltet og til tolkningen af mit datamateriale vil være inspireret af henholdsvis en videnskabsteoretisk fænomenologisk tilgang og en filosofisk hermeneutisk tilgang. Disse to videnskabsteoretiske retninger har i specialet til formål, at hjælpe mig til at nærme mig de frivillige rådgivers opfattelser der gør sig gældende i praksis.

I det følgende vil jeg kort introducere disse to tilgange, og udfolde hvorledes jeg finder disse tilgange relevante i min bestræbelse på at beskrive og fortolke de frivillige rådgivers praksis, og hvilken betydning det har for mine fund. Afslutningsvis vil jeg begrunde, hvorfor jeg finder det relevant at koble disse to positioner i videnskaben sammen i bestræbelsen på at nærme mig undersøgelsens hovedfokus.

2.1 Videnskabsteoretisk fænomenologi

Denne tilgang vil danne grundlag for mine metodiske overvejelser. Den videnskabsteoretiske fænomenologi fordrer til en åben og fordomsfri undersøgelses praksis i bestræbelsen på, at de undersøgte fænomener kan fremtræde og fremstå så uhindret som muligt (Jacobsen, Schnack m.fl. 1999: 162). I bestræbelsen på at sikre mig en åben og nysgerrig tilgang til, hvad vi som rådgivere lægger vægt på i praksis, er det væsentligt at rette min opmærksomhed mod de forforståelser jeg har af feltet. Det er derfor en vigtig præmis for min tilnærmelse af feltet, at jeg er opmærksom på, hvorledes mine teoretiske forforståelser kan medvirke til, at jeg ikke erfarer fordomsfrit, hvilket vil begrænse min mulighed for, at fortolke det indsamlede materiale på en rimelig måde (ibid.).

2.1.1 Er det muligt at fralægge mig mine forforståelser?

I forlængelse af ovenstående, vil jeg i dette afsnit kort diskutere, hvorledes jeg kan tilskrive mig en neutralitet i forhold til feltet. Jeg er bevidst om, at jeg naturligvis ikke kan tilskrive mig en uhindret forståelse i forhold til de værdier og normer, der er indskrevet i Frivillig Rådgivning og derved gå fordomsfrit til værks. Dette er en præmis for opgavens tilblivelse, hvilket jeg har været meget opmærksom på fra starten af processen. I den forbindelse vil jeg vende mit blik mod opgavens interessepunkt, hvori jeg vil argumentere for, at en kritisk

stillingtagen i forhold til disse er åbenlys. Mit forhold til feltet tager udgangspunkt i en kritisk refleksion af vores praksis som frivillige rådgivere i Dansk Flygtningehjælp, og som indebærer ydermere en refleksion af de værdier og normer, der er indlejret i vores praksis. Min undren i forlængelse heraf, har ledt til en anfægtelse af, -en manglende opmærksomhed og opbakning til en fællesfaglig udvikling med henblik på at forholde os nysgerrige til det møde, der opstår mellem rådsøgende borger og os frivillige rådgivere. Et møde jeg tillægger stor betydning i en medborgerskabsproces, hvori jeg tilskriver faktorer som anerkendelse, åbenhed og nysgerrighed vigtighed i en sådan proces.

2.2 Filosofisk hermeneutisk

Et filosofisk hermeneutisk perspektiv, - vil danne grundlag for mine teoretiske overvejelser. Denne tilgang beskæftiger sig bl.a. med menneskets egne ytringer, handlinger og frembringelser dvs. med fænomener der er lagt en mening i (Jørgensen 1999: 166). Jeg vil lade mig inspirere af Hans-Georg Gadamer og hans forståelse af hermeneutikken. En sådan forståelse kendetegner bl.a. et fokus på den menneskelige livserfaring (ibid.). Bestræbelsen for at forstå hele den menneskelige tilværelse bliver styrende, hvilket vil sige, at man i mødet med etniske minoriteter må veksle mellem at fokusere på betydningen af enkelte konkrete udsagn og den totalitet, som hele den rådsøgendes fortællinger udgør (Jørgensen 1999: 167-168). En sådan optik giver anledning til at skabe større sammenhæng, hvor de enkelte elementer kan være medbestemmende for rådsøgendes konkrete situation. Ud fra Gadammers optik, vil man ikke kunne forstå delene uden helhedens sammenhæng og omvendt (ibid.).

Som anført i det ovenstående, er det vigtigt at forstå livssituationen i en bredere kontekst, dvs. hele den menneskelige tilværelse. Dette forudsætter, at man som rådgiver, forsøger at få indsigt i de forståelseshorisonter, der er i spil- og som man står midt i hele tiden, ofte uden at være bevidst om det (Jørgensen 1999: 69). Forforståelseshorizonten dannes af ens erfaringer og fungerer som fremadrettede forventninger, hvilket af Gadamer benævnes som fordomme (ibid.). Det bliver således relevant at få indblik i, hvilke forståelseshorisonter der måtte være i spil, både hos den rådsøgende og hos den rådgivende, da deres forståelser kan have indflydelse på det konkrete møde. Der kan være forskellige forventninger i spil til den modsatte part. Det betyder, at man skal tage den andens synspunkt og horisont, som forventninger udspringer af, alvorligt, og man skal vurdere det og tage stilling til det

(Jørgensen 1999: 170). I den forbindelse er dialogen grundlæggende. Gadamer udtrykker det på følgende måde: *"at et hvert udsagn skal forstås som et udspil i en dialog, hvor intentionen dybest set er at nå nærmere sandheden om en sag – gerne gennem overskridelsen af ens oprindelige forståelseshorisont."* (Jørgensen 1999: 171).

Med andre ord vil det sige, at dialogen er den grundlæggende form, forståelsen udspiller sig i. I forlængelse heraf, vil det i en råd- og vejledningssituation være oplagt at have fokus på dialogen for herigennem, at forstå rådsøgendes udsagn i bestemmelsen af en given problematik, hvilket mine observationer og interviews ville kunne bidrage med (ibid.).

2.3 Koblingen mellem mine videnskabsteoretiske positioner

Jeg har valgt at inddrage disse positioner, da jeg mener, at de kan supplere hinanden, i forhold til hvad der skal til for at få indblik i, hvilke faktorer de frivillige rådgivere tillægger vægt i vejledningen af etniske minoriteter. Det vil sige, at jeg er interesseret i, at studere et socialt fænomen, der med et videnskabsteoretisk fænomenologisk afsæt nødvendiggør en nysgerrighed på menneskets subjektive og intersubjektive erfaringsverden. Autentisk indsigt i menneskers oplevelsesverden bliver udgangspunkt for al erkendelse (Juul og Petersen 2012: 4-5). Således bidrager denne position til, at jeg går åben og nysgerrig til værks og giver anledning til at lade nye tematikker opstå i bearbejdningen af de indhentede data. Dette kan eksempelvis opnås ved at forholde sig til beskrivelsesreglen (Jacobsen, Schnack m.fl. 1999: 163). Denne regel referer til, at man skal beskrive det man erfarer. Dette skal sikre et stort og åbent erfaringsmateriale, som senere hen kan tolkes og bidrage til, at jeg opnår ny viden om, hvilket opfattelser vi som frivillige rådgivere abonnerer på (ibid.). Denne position begrænser sig til, - at opstille metodiske regler. Dette giver mig anledning til, - at supplere med en position, der har til formål at søge indsigt i, hvilke faktorer der danner grundlag for rådgivernes praksis, hvor forskellige forståelsesvilkår er rammesættende for de vurderinger en given problematik giver anledning til. En filosofisk hermeneutisk position vil derfor kunne bidrage til at nærme mig disse forståelser. Denne position deler ligeledes interessen for menneskets subjektive og intersubjektive væren, men er samtidig optaget af at forstå dele i forhold til helheden og ikke blot et redskab til, hvordan man som undersøger skal forholde sig til de

studerede fænomener (Jørgensen 2008: 223-224).

En forståelse af de frivillige rådgiveres praksis og den mening de tillægger bestemte fænomener bibringes således først, når der finder en fortolkning sted af helheden. Det er således nødvendigt i forståelsen af rådgivernes praksis, at søge indsigt i de motiver, der danner grundlag for at handle på bestemte måder i mødet med rådeøgende borger. Dette er nødvendigt eftersom selve forståelsen hos de frivillige rådgivere ikke kan beskrives uafhængig af konteksten og helheden, men derimod må fortolkes for at skabe forståelse og indsigt i, hvad de tillægger betydning i rådgivningssamtalen (ibid.).

3. Teori og Analyseramme

I følgende afsnit vil jeg redegøre for de valgte teorier, og begrunde mit valg af disse. Formålet med specialet er, - at undersøge, hvad de frivillige rådgivere ligger vægt på i mødet med etniske minoritetsborgere samt at undersøge, hvilke elementer der i deres problemforståelse har indflydelse på mødet. Dette vil jeg gøre med et normativt udgangspunkt, som bygger på et trygheds- og lighedsideal, hvor manglende behovstilfredsstillelse er et centralt element i analysen. Jeg vil anvende Erik Allardts teori om det gode liv for at belyse dette. Afslutningsvis vil jeg inddrage teorier om kultur- og medborgerskabsopfattelser, med inspiration af Marianne Skytte. Dette for at tydeliggøre, hvorfor bestemte kultur- og medborgerskabsopfattelser i en råd- og vejledningssituation ses som mere frugtbare og anvendelige i mødet med etniske minoritetsborgere.

3.1 Et skandinavisk sociologisk perspektiv

I specialet vil et skandinavisk perspektiv danne udgangspunkt for forståelsen af sociale problemer. Præmissen for, - hvilke mekanismer og elementer jeg tillægger betydning i undersøgelsen af etniske minoriteters muligheder for inklusion i det danske samfund, vil udspringe af en skandinavisk sociologisk tradition. Denne tradition tilskriver og udpeger fattigdom, arbejdsløshed, manglende behovstilfredsstillelse og marginalisering som essentielle elementer. Elementer er afgørende for, hvornår en tilstand opfattes som et socialt problem (Ejrnæs og Guldager 2004: 11). Denne tradition har fokus på ulighed og mangler i individets hverdagsliv. Både materielle, sociale og psykologiske aspekter betones som relevante og nødvendige i etableringen af en helhedsforståelse af råde søgende borger med etnisk minoritetsbaggrund og deres mulighed for at opnå et aktivt medborgerskab. En opnåelse af et aktivt medborgerskab vil med et sådan perspektiv belyse og tydeliggøre udfordringer, - som et udslag af den konkrete historiske periode. Det vil sige også de tilstedeværende samfundsmæssige strukturer og ikke blot en tilskrivelse af individuelle forudsætninger, som kommer til udtryk i konkrete problemer hos den enkelte (Ejrnæs og Guldager 2004: 17). Den råde søgendes situation vil ud fra dette ræsonnement blive betragtet med udgangspunkt i flere væsentlige elementer, hvor årsagerne til deres situation analyseres ud fra manglende behovstilfredsstillelse. Behov der afspejler den materielle, den sociale og den psykiske side af velfærden (Ejrnæs og Guldager 2004: 14) Elementer der

alle har betydning i analysen og i forståelsen af den rådeøgendes livsvilkår, livssituation, erfaringer og reaktionsmåder (ibid.). Dette bringer mig frem til en præsentation af Erik Allardt og hans velfærdsteori, som jeg i denne opgave vil lade mig inspirere af.

3.2 Allardt – et helhedsperspektiv

Jeg vil i det følgende kort præsentere Allardts velfærdsteori om det gode liv. Allardt forstår velfærd på følgende måde: ”*Here the word welfare refers to the state of need-satisfaction in a national population*” (Allardt 1976: 227). Velfærd er således baseret på behov, hvilket Allardt forklarer således: ”*Welfare is based on needs: the amount of welfare is defined by the degree of need-satisfaction*” (Allardt 1976: 228). Behovsdækning refererer til, hvad borgerne i et samfund har behov for med henblik på at leve et ”gode liv” eller sagt på en anden måde, hvad de har behov for med henblik på *ikke* at leve et ”dårligt liv” (ibid.). Allardt laver i den forbindelse en skildring mellem velfærd og lykke (Allardt 1975: 23). Hvor velfærd refererer til en objektiv kategori, som beskriver de faktiske tilstande, herunder behov og behovstilfredsstillelse, refererer lykke derimod til subjektive oplevede tilstande, baseret på ønsker (ibid.). I det ovenstående har jeg kort udfoldet Allardts velfærdsteori, der med sit normative afsæt opstiller standardiserede behov ud fra gældende normer i et samfund om det ”gode liv”.

Allardts fremstilling af manglende behovsdækning sættes ikke blot i relation til individet, men ses i sammenhæng med de strukturelle samfundsvilkår individet påvirkes af, og som ifølge Allardt naturligvis stærkt påvirker behovstilfredsstillelsen hos den enkelte. Det beskrives således: ”*(...) inte egenskaper hos individer utan egenskaper i samhällets struktur*” (Allardt 1975: 49 og 1975: 27). De forskellige velfærdsdimensioner jeg i det nedenstående kort vil redegøre for, repræsenterer ligeledes forskellige forståelsesniveauer, som alle kan have konsekvenser i belsningen af individets velfærd (Allardt 1975: 47). Allardt udformer hermed en teori, der har et helhedsorienteret perspektiv, hvor de kontekstuelle forhold gøres relevante. Jeg finder den derfor brugbart at anvende i specialets analysedel og hvor de forskellige perspektiver og niveauer Allardts velfærdsteori repræsenterer, vil kunne bidrage til belsningen af, hvilke opfattelser der er på spil. Det er disse jeg i det følgende vil præsentere.

3.2.1 Att ha, Att Älska, Att Vara

I det følgende vil jeg redegøre for de tre velfærdsdimensioner, som Allardt beskæftiger sig med, og som han yderligere inddeler i behovskomponenter. Den første dimension jeg vil behandle, er Att ha. ”Att ha”, er et spørgsmål om grundlæggende fysiologiske behov såsom; næring, vand, varme, luft og et minimum af tryghed (Allardt 1975: 27). Hvis man ser bort fra de direkte fysiologiske formulerede behov, indbefatter det, - i de nordiske lande også materielle vilkår såsom; indkomst, bolig, helbred og uddannelse osv. (Allardt 1975: 28-29). Hvorimod den sociale side af velfærden -att älska, handler om forskellige behov i forbindelse med samvær, netværk og sociale relationer, herunder kærlighed og kærlige relationer (Allardt 1975: 30-32). Den sidste del som tillægges betydning, er den psykiske side af velfærden, att vara. Her tages der hensyn til behovet for at være anset, kunne udvikle sig selv, opleve prestige og ikke mindst, at man som individ har indflydelse og mulighed for, at påvirke de beslutninger, der gælder ens liv (Allardt 1975: 33-35).

De tre forskellige velfærdsdimensioner, der alle repræsenterer forskellige behov, skal ses i en historisk og kulturel kontekst. Der findes derfor ikke noget universelt defineret behov, der kan tilpasses alle situationer. Behovene må derimod, - observeres ud fra de historiske og aktuelle betingelser, der er i et samfund og borgernes aktiviteter i samfundet ligeledes må studeres (Allardt 1976: 230). Allardt understreger således, at individets velfærd er kontekstafhængig, og manglende behovsdækning skal derfor ses i lyset af det gældende samfund.

Jeg har i ovenstående redegjort for forskellige velfærdsdimensioner. Jeg har argumenteret for, at disse indeholder et helhedssyn, hvorfor det er relevant at studere forskellige forhold. Jeg finder det i forlængelse heraf, nødvendigt at anvende et helhedsorienteret perspektiv i forståelsen af de rådsøgendes situation. I praksis vil det sige, at der bl.a. skabes klarhed over rådsøgendes handlemuligheder, reaktionsmønstre, sociale forhold og hvilke problemopfattelser, der hos den rådsøgende gøres aktuelt, eller sagt på en anden måde:

”At gribe og forstå baggrunden for og sammenhænge mellem menneskers sociale problemer, ressourcer og behov, at kunne koble problemer, ressourcer og behovsforståelsen sammen (...) At kunne omsætte disse forståelser i handling og behandling over for klienter, det sociale system og det omgivende samfund”. (Guldager 2004: 33-34).

I forlængelse af ovenstående, vil jeg i min analysedel lade mig inspirere af en helhedsorienteret teoretisk tilgang, hvori forskellige forståelsesniveauer og perspektiver gør sig gældende. Det er disse overordnede tanker, jeg er inspireret af og vil lade være analyseramme i belysningen af, hvilke problemforståelser der eksisterer hos de frivillige rådgivere i mødet med rådsøgende borger med etnisk minoritetsbaggrund.

Med inspiration af Allardts velfærdsteori om det ”gode” liv, vil jeg afslutningsvis argumentere for, at et helhedsperspektiv er nødvendigt i forståelsen af den rådsøgendes situation og han/hendes oplevelse af egen problemfortælling. Herunder er det væsentligt både at anskue de materielle, sociale og psykiske behov, som udgør vigtige dimensioner for individets velfærd og herigennem oplevelsen og opnåelsen af det ”gode liv”.

3.3 Kultur og medborgerskab

I tråd med ovenstående skriver Marianne Skytte, at flygtninge, indvandrere og efterkommere, - udgør en meget differentieret befolkningsgruppe, men at der også er en stor gruppe, der reelt er underprivilegerede (Skytte 2013: 332). Skytte har fokus på de socioøkonomiske forhold som en differentierings markør i forhold til resten af befolkningen. Skytte argumenterer bl.a. for, at overrepræsentationen af kontanthjælpsmodtagere blandt ikke-vestlige indvandrere er et udtryk for, at denne gruppe er marginaliseret på arbejdsmarkedet, og at indvandrere statistisk er overrepræsenteret blandt de fattigste i dagens Danmark (ibid.). Ydermere viser det sig, at indvandrere og deres efterkommere klart er overrepræsenteret i gruppen af længerevarende fattige i Danmark (Juul og Rosenlund 2010: 1, i Skytte 2013: 333). Det er bl.a. på baggrund af ovenstående problematikker, at jeg vil argumentere for, at en forståelse af de bagvedliggende mekanismer og handlemuligheder endvidere gøres relevante i rådgivnings øje med. Dette bringer mig frem til en behandling af forskellige kultur- og medborgerskabsopfattelser, da forskellige kultur- og medborgerskabsopfattelser lægger vægt på forskellige aspekter og behov som er væsentlige at inddrage. Jeg vil synliggøre, hvorledes forskellige opfattelser anvendes i dette speciale og hvad der lægges til grund for brugen af disse perspektiver.

3.3.1 Kulturopfattelser

Det sociale arbejde med etniske minoriteter er foruden at være et kompliceret og dilemmafyldt felt, hvor mange aspekter skal tages i betragtning, samtidig et felt der er præget af kategoriel⁴ tænkning og forskellige dominerende kulturopfattelser (Skytte 2011: 165, i Bo og Guldager mfl.). Jeg vil i forlængelse heraf, diskutere kategoriseringer og kulturopfattelser lidt nærmere i bestræbelsen på at belyse min problemformulering. Det er derfor interessant at diskutere, hvorledes forskellige medborgerskabsopfattelser understøttes af forskellige måder at forstå kultur på. Det er derfor mit formål at synliggøre, hvorfor jeg finder det relevant at betragte disse opfattelser i specialet.

3.3.2 Tre idealtypiske måder at tænke kultur på

I litteraturen er der forskellige bud på kulturopfattelser og kategoriseringer som fænomen. Jeg vil i specialet anvende Marianne Skyttes definitioner (2011). Der opereres med følgende begreber: En *evolutionistisk*, en *relativistisk* og en *kontekstuel* kulturopfattelse (Skytte 2011: 170-174). Jeg vil præcisere disse tre begreber i det følgende afsnit. Før jeg går videre i begrebsafklaringen af kulturopfattelserne, vil jeg dog gøre det klart, at præmissen for en sådan begrebsafklaring, hvor visse træk og egenskaber fremhæves og fremstår som idealtyper, gøres på bekostning af andre. Men det har til formål, - at bidrage til, at give størst muligt begrebsmæssigt klarhed (Kristiansen og Krogstrup 2000: 66). Når jeg benytter mig af henholdsvis en evolutionistisk, en relativistisk og en kontekstuel kulturopfattelse, er jeg klar over, at disse ikke udgør en konkret empirisk repræsentation af de frivillige rådgiveres kulturopfattelser. Ifølge Weber er de en teoretisk abstraktion, der betoner visse træk ved bestemte fænomener (Kristiansen og Krogstrup 2005: 69). Det er derfor vigtigt at holde sig for øje i behandlingen af følgende opfattelser, at hovedelementerne ved hver optik tydeliggøres i forenklet form.

⁴Socialpsykologisk mekanisme af situations- og egenskabsforklarende handlinger og reaktionsmønstre (Skytte 2011: 167).

3.3.3 Evolutionistisk-, relativistisk- og kontekstuel tankefigur

En evolutionistisk forståelsesmodel (i sin rene form), abonnerer på det ræsonnement, at flygtninge, indvandrere og deres efterkommere er bundet af traditionelle kulturelle normer og værdier. Forestillingen præges af, at disse er på et lavere udviklingsniveau end etniske danskere (Skytte 2011: 170-172). Dette vil i praksis sige, at en råd- og vejledning vil være præget af en lære om de danske normer og værdier f.eks. i spørgsmålet om opdragelse, kønsroller mm. (ibid.). Den relativistiske tankefigur, - tager derimod afsæt i en forståelse af kulturer som afgrænsede, lukkede universer med specifikke kulturelle mønstre, værdier og normer (Skytte 2011: 172-174). Råd- og vejledningen vil med et sådan udgangspunkt, være præget af egenskabsforklarende faktorer, hvor den rådsøgendes kulturelle eller religiøse kerneværdier i den pågældendes miljø forklares som resultat heraf (ibid.). Afslutningsvis er en kontekstuel kulturopfattelse præget af, at karakteristiske træk ved etniske grupper skal ses i lyset af- og som træk produceret under specifikke historiske, sociale og politiske omstændigheder (ibid.). Det er i det konkrete møde mellem rådgiver og rådsøgende kulturforskelle opleves og gøres relevante (Skytte 2011: 175).

3.3.4 Min kobling mellem ligebehandling og særbehandling

Jeg finder det i forlængelse af en kontekstuel kulturopfattelse, relevant at supplere mine teoretiske overvejelser, ved at uddybe hvordan denne kulturopfattelse vil blive operationaliseret og anvendt i analysedelen. Til dette formål vil jeg lade mig inspirere af Marianne Skytte og anvende den ligestillings model, som hun har udviklet. Modellen sonderer mellem ligebehandling og særbehandling (Skytte 2008: 164).

Skytte understreger at ligebehandling og særbehandling er to forbundne omdrejningspunkter og nødvendiggøre hinanden i mødet med etniske minoriteter (Skytte, i Guldager og Skytte 2013: 352-353). Jeg finder det således relevant at tydeliggøre i dette afsnit, hvorledes ligebehandling sættes i sammenhæng med de juridiske aspekter og ligeledes, hvordan jeg sætter særbehandling i relation til de sociale aspekter.

Jeg vil argumentere for, at de juridiske aspekter med fordel kan kobles til et ligebehandlingsideal. I rådgivningssammenhæng vil de juridiske aspekter sikre, at den rådeøgende bliver behandlet som et hvilket som helst andet individ med samme muligheder og betingelser som majoriteten. De sociale aspekter skal sikre, at man som frivillig rådgiver ser den rådeøgende som et individ med en unik livshistorie og kobles således sammen med et særbehandlingsperspektiv. Manglende balance mellem de juridiske- og sociale aspekter, herunder ligebehandling og særbehandling, kan således have konsekvenser for rådeøgendes oplevelse af det rådgivende møde og påvirke deres aktive deltagelse i samfundslivet. Det kan ske, hvis væsentlige omstændigheder i forståelsen af borgerens situation ikke gøres relevante. Endvidere kan en manglende balance mellem de juridiske- og sociale vilkår, resultere i en øget risiko for, at man i praksis er optaget af de egenskaber hos den rådeøgende borger, som bl.a. betoner forskellige kulturelle træk. Skytte argumenter for, at dette meget let kan føre til stereotype⁵ beskrivelser og stigmatisering af borger med etnisk minoritetsbaggrund. (Skytte 2008: 168).

Jeg vil i den forbindelse argumentere for, at et ligestillingsperspektiv er et vilkår og en præmis for rådgivningen af flygtninge. I rådgivningssammenhæng er det ofte vigtigt, - at forstå rådeøgendes problematik ud fra forskellige juridiske aspekter samtidig med, at man har blik for, at se den rådeøgende som et individ med en unik livshistorie.

I forlængelse af ovenstående kulturopfattelser-, hvor idealtypeforestillinger illustrerer forskellige plausible tendenser og indgangsvinkler til at forstå mødet med etniske minoriteter i Frivillig Rådgivning, vil jeg anvende disse i specialets analysedel i belysningen af forskellige kulturopfattelser.

3.3.5 Afrunding - kulturopfattelser

I ovenstående del er det gjort klart, at specialets sigte er at nærme sig forskellige kulturopfattelser i en råd- og vejledningssituation. Derfor finder jeg det nyttigt at benytte mig af forskellige teoretiske begreber. Det gøres ligeledes tydeligt, at hensigten med opgaven er, at diskutere, hvilken betydning forskellige opfattelser kan afføde i praksis. Jeg har argumenteret for, at egenskabsforklaringer opretholdes af både evolutionistisk og

⁵Indvandrere beskrives ofte klichéagtigt, forenklet og stereotypet ved hjælp af en betoning af kulturelle træk, der opfattes som statistisk nedarvede og traditionsbundet (Skytte 2011: 168).

relativistisk kulturopfattelser, og hvor en manglende helhedsforståelse kan få konsekvenser for rådeøgende borger.

Der fremlægges her således forskellige argumenter for, hvorfor jeg finder det frugtbart at have en kontekstuel kulturopfattelse, som er en tankefigur der meget vel kan sættes i relation til en helhedsorienteret tilgang. En tilgang jeg i den første del af dette afsnit har berørt, ved at inddrage Allardts skandinaviske velfærds optik. Det gøres tydeligt, at sociale problemer med fordel kan analyseres og vurderes ud fra rådeøgendes aktuelle og historiske betingelser, hvori både materielle, sociale og psykologiske forudsætninger tages i betragtning.

3.4 Medborgerskabsopfattelser

I følgende afsnit vil jeg kort skitsere forskellige medborgerskabsopfattelser og præsentere, hvorledes jeg finder disse relevant at medtænke i belysningen af, - kulturmødets betydning. Afslutningsvis vil jeg diskutere, hvorfor jeg finder en kobling af medborgerskabsopfattelser og kulturopfattelser relevant at behandle i nærværende speciale.

3.4.1 Liberal økonomisk-, skandinavisk velfærdsstatslig- og kommunitaristisk tankefigur

Etniske minoriteter er i et medborgerskabs- og integrationsperspektiv genstandsfelt for politisk og samfundsmæssig opmærksomhed. Det har skabt debatter og diskussioner gennem årenes løb og gør det til stadighed. I debatten om integration af etniske minoriteter, er der indbyrdes konkurrerende opfattelser af, hvilke forhold der bringer etniske minoriteter frem til ”en vellykket” integration (Skytte, i Guldager og Skytte 2013: 334-335). Skytte argumenterer for, at man kan genfinde tre forskellige medborgerskabsopfattelser- en *liberal økonomisk*, en *skandinavisk velfærdsstatslig* og en *kommunitaristisk* tankefigur i den politiske debat i dag (ibid.). Jeg finder det i den forbindelse relevant kort at redegøre for de forskellige tankefigurer, der er funderet i forskellige idealtypiske forestillinger af medborgerskabsopfattelser.

Den liberale økonomiske optik tager udgangspunkt i det enkelte individ som et rationelt

handlende menneske med henblik på at optimere og maksimere egen velfærd (ibid.). Succeser og fiaskoer tilskrives det enkelte individs valg og fravalg, da det autonome og rationelle menneske er fuldt bevidst om omkostningerne ved forskellige valg og fravalg. Det styres herved af en kalkule af disse omkostninger (ibid.). I tråd med dette skriver Marianne Skytte: ”*Liberalismens værdisystem gør således den enkelte til hovedansvarlig for sin situation i en verden (...)*” (ibid.).

I en skandinavisk medborgerskabsforståelse abonneres der i modsætning til den liberale tankefigur på den sociale dimension, hvor alle borgere har lige adgang til forskellige velfærdsydelser, som er rettet mod individuelle behov af betydning for hverdagslivet (ibid.). Grundelementerne i dette perspektiv tilskrives den kollektive velfærd og de universelle rettigheder, der giver mulighed for selvbestemmelse og udfoldelse af eget livsprojekt (ibid.).

Afslutningsvis betoner den kommunitaristiske tankefigur en fælles orientering, der bl.a. kan finde sted gennem værdifællesskaber hvor sproglige, kulturelle og religiøse fællesnævner skaber grundlag for værdifællesskaber, herunder identitet og medborgerskab, hvor tilhørsforhold og ansvar endvidere tilskynder til en forpligtelse over for dette fællesskab (Skytte, i Guldager og Skytte 2013: 336.). Disse elementer ses som en forudsætning for at opnå integration i fællesskaberne, som er specifikt geografisk, historisk og socialt betinget (ibid.). I forlængelse heraf, argumenterer Skytte for, at den politiske udvikling i dag er præget af et samspil mellem en liberal og en kommunitaristisk medborgerskabsforståelse, hvor politiske argumenter farver debatten (Skytte, i Guldager og Skytte 2013: 329). Den forståelse, der lægger til grund for en skandinavisk velfærdsstats tanke udfordrer af henholdsvis den liberale og kommunitaristiske medborgerskabsforståelse. Det er dette samspil, som jeg finder interessant at undersøge i forlængelse af, hvilke mekanismer der gør sig gældende og kan vise sig som betydningsfulde i mødet mellem de frivillige rådgivere og rådsøgende borger med etnisk minoritetsbaggrund.

3.5 Min kobling mellem kulturopfattelser og medborgerskabsopfattelser

Specialets sigte er, at analysere, hvilke kulturopfattelser der gør sig gældende i mødet med rådsøgende borger. Jeg har derfor valgt at inddrage både kultur- og medborgerskabsopfattelser, da jeg mener, at de kan supplere hinanden i min tilnærmelse af kulturmødets betydning. Det er min hensigt at tydeliggøre, hvorledes forskellige medborgerskabsopfattelser har betydning for, hvilke konkrete elementer der lægges vægt på hos den rådsøgende i en given situation. Det er elementer, jeg mener, kan sættes i relation og kobles til kulturopfattelser. Lad mig derfor diskutere medborgerskab- og kulturopfattelser lidt nærmere. I det følgende vil jeg illustrere et eksempel på denne kobling.

Rådgivernes medborgerskabsopfattelser kan have afsæt i et ræsonnement, hvor man forstår den rådsøgende borger som et rationelt individ ud fra et liberalt økonomisk perspektiv, som herigennem kan ”regulere” sin egen velfærd. Man har en opfattelse af, at den rådsøgende er hovedansvarlig for sin situation, da man opfatter individet som værende bevidst om forskellige omkostningerne ved sine valg og fravalg (Skytte, i Guldager o Skytte 2013: 334-335). Et liberalt økonomisk perspektiv, vil jeg argumentere for, kan sættes i relation til en evolutionistisk eller relativistisk tankefigur, der ikke medtænker de kontekstuelle forhold. Det er bl.a. de strukturelle og socioøkonomiske mekanismer, der ikke bliver taget i betragtning i forbindelse med vurderingen af en given problematik (Skytte 2011: 167). Man vil i den sammenhæng være tilbøjelig til at forstå borgeren ud fra en opfattelse af kultur, hvor disse forhold er mangelfulde, da hovedvægten er på de rationelle beslutninger, man som borger konstruerer ”sin” velfærd og groft sagt det gode liv på baggrund af. Den rådsøgende er derfor hovedansvarlig for sit livsprojekt, da rådsøgende handler og tager beslutninger ud fra et rationalitetsprincip, hvorfor en tendens til at egenskabsforklare forskellige handlinger og adfærd kan blive konsekvensen heraf. Det vil sige, at en vægning på individet som rationelt handlende kan sætte i relation til en relativistisk kulturopfattelse. Rådsøgende borger med minoritetsbaggrund kan ikke opfattes som et unikt individ hvori deres (liv)situation indtænkes. Det kan derfor få betydning for analysen og vurderingen af borgerens situation, hvor vigtige elementer glider i baggrunden (Skytte 2011: 173). Hvis man derimod er koncentreret omkring en kommunitaristisk tankefigur,

hvor værdifællesskaber ses som ”adgangskortet” for at opnå integration og medborgerskab, vil man være tilbøjelig til at forstå og meningsudfylde mødet med rådsøgende borger med en opfattelse af kultur, der lægger sig op af et evolutionistisk udtryk. Hvorefter træk og fokuspunkter betoner, at flygtninge og indvandrere er bundet af traditionelle og kulturelle bånd, der står i modsætning til en integration i værdifællesskabet. Det vil i praksis betyde, at man lægger vægt på at yde råd og vejledning med henblik på at give en forståelse af de danske normer og værdier.

I forlængelse af ovenstående antydes det, at deltagelse og medborgerskab kan have forskellige udtryksformer. Alt efter hvilke medborgerskabs briller man har på, vil det åbenlyst påvirke ens opfattelse af kultur. Det vil således sige, at visse træk betones frem for andre i mødet med rådsøgende borger. Dette har jeg i mit eksempel ekspliciteret, hvor en liberal medborgerskabsopfattelse ser rådsøgendes situation igennem et par briller, der ikke vægter de strukturelle og socioøkonomiske forudsætninger, hvilket vanskeliggøre en kontekstuel kulturopfattelse og derfor efterlader plads til andre forståelser og optiker. Min påstand er, at det er mest frugtbart og konstruktivt at se kulturbegrebet i et dynamisk lys i mødet med rådsøgende borger, hvorefter præmissen for det vellykkede møde med rådsøgende indebærer følgende:

”At forstå andre og at engagere sig i en fælles udvikling af forståelse og mening. Det forudsætter åbenhed overfor rigtigheden, logikken og gyldigheden i vores klienters ideologier, vurderinger og synspunkter - og en villighed til at sætte spørgsmål ved gyldigheden af vore egne” (Berliner 2001: 101).

3.6 Opsamling

Min hensigt med dette teorigang har været, at synliggøre hvorledes forskellige medborgerskabs logikker har betydning for rådgivernes kulturopfattelse. En gennemgang af disse har vist, at forskellige opfattelser fører til forskellige handlinger og vurderinger i praksis, grundet forskellige problemforståelser (Ejrnæs og Guldager 1999: 28-29). Derfor vil jeg argumentere for, at bestemte kulturopfattelser har betydning for mødet med rådsøgende borger, hvor de vurderinger der foretages har indflydelse på praksis. Det har endvidere været min hensigt med dette afsnit, at synliggøre, hvorledes forskellige kultur- og medborgerskabsopfattelser har betydning for det rådgivende arbejde- i forklaringen og

forståelsen af det konkrete problem. Det er i mine øjne mest frugtbart og konstruktivt at se kulturbegrebet i et dynamisk lys, hvor kultur gøres relevant som et element blandt mange andre i helhedsvurderingen i mødet med rådsøgende borgere med etnisk minoritetsbaggrund. En relativistisk- og evolutionistisk kulturopfattelse udfordrer således et helhedssyn, da essentielle elementer i rådsøgendes situation ikke medtænkes og faren for, - at egenskabsforklare rådsøgendes situation, bliver udfordret af en kontekstuel tankefigur.

4. Metode

I følgende introduceres specialets metodiske afsæt samt en række overvejelser og argumenter for anvendelse af henholdsvis deltagende observationer og semi-struktureret interviews. Jeg vil afslutningsvis redegøre for empiriindsamlings og bearbejdningsprocessen, hvor overvejelser af validitet og reliabilitet vil blive diskuteret.

4.1 Et kvalitativt afsæt

Problemformuleringen lægger op til en undersøgelse af de frivillige rådgivernes subjektive fortælling af, hvad de oplever som dilemmafyldt, udfordrende og svært i rådgivningen af etniske minoritetsborger. Min undersøgelse er i forlængelse heraf baseret på kvalitative data, fordi den kvalitative metode netop giver mulighed for at få indblik i enkelte menneskers handlinger og forståelser.

Mine metodeovervejelser beror på, hvordan jeg bedst muligt nærmer mig den kompleksitet det sociale arbejde rummer, og i særdeleshed hvilke overvejelser og problemopfattelser der viser sig i Frivilligrådgivning i Dansk Flygtningehjælp. Jeg finder en kvalitativ metodisk tilgang oplagt i tilnærmelsen af den interaktion, der foregår mellem rådsøgende borger og frivillig rådgiver i undersøgelsen af de tendenser, der afspejler udøvende praksis i Frivillig Rådgivning. Dette vil jeg gøre gennem henholdsvis deltagende observationer og interviews.

Gennem kvalitativ metode får jeg kendskabet til og indsigt i, - udbredelsen af bestemte forhold, som i råd- og vejledningssituationer viser sig som betydningsfulde, og som tilskrives mening af de frivillige rådgivere. Et handlingsforløb, der præges af disse forhold, hvor eksempelvis etnicitet, religion, værdier og normer indgår.

Specialet har sit afsæt i en deduktiv tilgang, hvor opgavens teori- og nøglebegreber vil være rettesnor for undersøgelsen. Samtidig har jeg i indhentelsen af min empiri ønsket at være åben og nysgerrig, og i situationen - været præget af en induktiv tilgang, hvor nye temaer og begreber kommer i spil i forståelsen af det givne fænomen. Jeg vil i det følgende kort beskrive de indledende refleksioner, jeg har foretaget i forbindelse med min undersøgelse og i min tilgang til feltet.

4.2 Møde med gatekeeper

Mit forskningsfelt- hvor Frivillig Rådgivning i Dansk Flygtningehjælp (DFH) er platform for en undren om, hvordan vi som rådgivere møder rådeøgende borger og tilskriver forskellige problematikker betydning. Jeg har således fundet det væsentligt, at tage kontakt til vores koordinator for de frivillige rådgivninger, Trine Loran. Mit formål med dette, har i første omgang været at finde opbakning til mit projekt, da Dansk Flygtningehjælp er en organisation, der på baggrund af bl.a. deres indsats i sikringen af flygtnings rettigheder i et internationalt og nationalt perspektiv repræsenterer værdier og visioner, som jeg respekterer meget. Det har i den forbindelse været vigtigt for mig, at være åben omkring projektets formål og min egen interesse for undersøgelsesområdet, hvor min undren beror på egen praksis i rådgivningen og som bl.a. har været startskuddet til påbegyndelse af projektet. Endvidere har jeg fundet det vigtigt at have DHF's accept i forbindelse med min tilnærmelse af forskningsfeltet og ikke mindst i min opbygning af en bæredygtig relation til dette. Derfor fandt jeg det relevant at kunne præsentere mit projekt med en opbakning fra DFH. Formålet var endvidere, at kunne styrke og underbygge projektets faglige afsæt og ikke mindst min troværdighed.

Med afsæt i ovenstående, har det på den baggrund været en yderligere faktor i mit ønske om at involvere DFH i mine specialetanker, idéer, formål og undren. Den opbakning jeg på baggrund af en præsentation af mit projekt, både ved skriftligt materiale og ved et personligt møde med Trine Loran, har været væsentligt og har endvidere skærpet og kvalificeret min nysgerrighed omkring projektets tilgang.

4.3 Feltets tilgængelighed

Belysningen af rådgivernes kulturopfattelser er en vanskelig størrelse at undersøge. En nærmere forklaring af mine overvejelser af feltets tilgængelighed, vil i det følgende blive uddybet.

I belysningen af, hvilke kulturopfattelser de frivillige rådgivere trækker på i arbejdet med etniske minoriteter, er det næppe muligt at spørge direkte til, hvilke opfattelser de abonnerer på. Først og fremmest er man sjældent bevidst om, hvilke kulturopfattelser man lader påvirke mødet med rådeøgende borgere, da sådan opfattelser for de flestes

vedkommen ikke er nogle, der til dagligt reflekteres over. Det er opfattelser, der i højere grad er indlejret i vores forforståelser og giver sig til kende i vores meninger og i vores praksis. Ydermere er vi som rådgivere, - ikke mindst på baggrund af vores frivillige indsats i Dansk Flygtningehjælp, formentligt i mere eller mindre grad opmærksomme på, hvilke normer og værdier der tilskrives accept i denne sammenhæng. Afslutningsvis er der stor variation i, hvordan man ønsker at handle i en given situation, og hvad man peger på som det mest frugtbare i arbejdet med etniske minoritetsborgere, når man bliver spurgt om, hvordan man i en konkret situation faktisk ønsker at handle. Flere undersøgelser viser, at den ønskede handling ikke nødvendigvis hænger sammen med, hvordan man i praksis handler i en given situation. (Ejrnæs 2004: 5). Det er alt sammen overvejelser, der får betydning i adgangen til de frivillige rådgivers kulturopfattelser og overvejelser, der har været betydningsfulde for mit metodevalg.

4.4 Observationer i Frivillig Rådgivning

Jeg vil i det følgende afsnit tydeliggøre mine overvejelser over mine deltagende observationer. Jeg vil endvidere gøre det klart, hvorledes jeg har dokumenteret disse.

Mit formål ved anvendelse af observationer i indhentelsen af mine data, er at observere de frivillige rådgiveres adfærd og deres kommunikation i mødet med rådsøgende borgere. Jeg har antydnet, at jeg går nysgerrigt og åben til feltet, hvilket min videnskabsteoretiske tilgang ligeledes reflekterer. Samtidig med, at jeg har teoretiske nøglebegreber⁶, der fungerer som rettesnor for dataindsamlingen. Jeg har med dette udgangspunkt, en semi-struktureret tilgang i indhentelsen af min empiri i belysningen af kulturmødets betydning.

Med inspiration fra denne tilgang vil jeg iagttage de frivillige rådgiveres praksis og tilegne mig viden herom (Spradley 1980, i Kristiansen og Krogstrup 2005: 147). Jeg har valgt at deltage i råd- og vejledningmøder for at observere de frivillige rådgivers praksis, hvilket giver mig mulighed for, -at blotlægge de mekanismer, regler og antagelser, som organiserer og strukturerer de frivilliges adfærd (Kristiansen og Krogstrup 2005: 147). Med det formål, at tilegne mig viden om bestemte kulturopfattelser, der kan vise sig at være retningsgivende og væsentlige i mødet med rådsøgende borger. Det er i samme forbindelse

⁶ Anerkendelse, kommunikation, aktiv lytning, medborgerskabsopfattelser/deltagelse og kulturopfattelser.

vigtigt at reflektere over, hvad der viser sig som sprogbarriere, og hvad der skyldes kulturopfattelser. Hvilket jeg kort vil berøre i nærværende afsnit.

Mine nøglebegreber har jeg operationaliseret i et observationskema (bilag 1), således at de kan bruges i observationen af en rådgivningssituation. Mine nøglebegreber skal muliggøre en kategorisering af den adfærd, der observeres. I det følgende vil jeg udfolde de overvejelser, jeg har gjort mig før, under og efter observationerne i Frivillig Rådgivning.

4.4.1 Den observerede datas rolle

Mine observerede data vil i nærværende speciale optræde som en integreret del af min metodiske praksis, hvor en kombination af observationer og interviews udgør den metodologiske tilgang. Dette vil i praksis komme til udtryk ved, at de to tilgange – i forståelsen af den menneskelig adfærd, gensidigt griber ind i hinanden og forudsætter hinanden. Dette fordi det giver mig et håndgribeligt grundlag at interviewe ud fra og at stille mig nysgerrig til den observerede praksis. Denne kombination kan således skabe grundlag for, - at søge en dybere mening med de indlejret forestillinger, der er i spil, ved at tage udgangspunkt i en hændelse som både jeg som interviewer har indsigt og kendskab til og ligeledes for den interviewede. Det giver en fælles forståelses platform til at diskutere forskellige tematikker og tilskriver disse mening. I forhold til den mere eksplorative del af interviewformen, - hvor åbenhed for generering af nye tematikker, - kan opstå, er en fælles kontekst ligeledes med til, at sikre og understøtte, at den viden der bliver genereret er kontekst bestemt og tilvejebragt ud fra en fælles sontring og begrebsliggørelse af situationer som afsats (Kristiansen og Krogstrup 2005: 45).

Mine observationer vil i undersøgelses øje med have en sekundær betydning i forhold til de kvalitative interviews. Det skal forstås i forlængelse af, at det observerede i højere grad, vil danne grundlag for at kvalificere mine spørgsmål i interviewsituationer. Grundet mine observationer kan jeg benytte opfølgende interviews som et værktøj til at stille direkte spørgsmål omkring den observerede adfærd, de handlinger og holdninger, der ved en given rådgivningssituation dannede ramme for disse. Trods observationernes sekundære bidrag i indhentelsen af datamateriellet er disse nødvendige for en generering af den viden, jeg ønsker at få indblik i og i tilnærmelsen af forskellige kulturopfattelser. Ved at kunne referere til en specifik hændelse har jeg mulighed for at sikre mig, at mine spørgsmål bliver kontekstualiseret og gjort relevante i forlængelse heraf.

4.4.2 Begrænsninger ved at undersøge eget felt

I dette afsnit vil jeg kort redegøre for mine overvejelser vedrørende min egen rolle som frivillig rådgiver. Jeg vil kort tydeliggøre, hvilke begrænsninger det kan medføre at undersøge det felt, hvor i man selv praktiserer.

Jeg er fuldt bevidst om, at mit kendskab til feltet kan medføre, at jeg påtager mig rollen som ”almindelig deltagende” frem for ”deltagende observatør”, hvor de organisatoriske normer og værdier ikke i samme grad er synlige, og hvor mine kundskaber for at kunne tilegne mig viden herom kan virke utilgængelig (Kristiansen og Krogstrup 2005: 147). I tråd med dette skriver Kristiansen og Krogstrup:

”I takt med at organisationens normer og værdier gradvis får karakter af tavs viden, bevæger man sig fra rollen som deltagende observatør til almindelig deltagende. Hos den almindelige deltagende fungerer den kulturelle viden med andre ord som tavs rygmarvsviden, mens den deltagende observatør netop er ude efter at tilegne sig denne viden. (...).”
(Kristiansen og Krogstrup 2005: 147).

Dette har jeg i min tilnærmelse af feltet været opmærksom på, og det har givet anledning til refleksioner herom, og hvor specielt min egen rolle og kendskab til feltet har været genstandsfelt for dette.

Der er ligeledes problematikker forbundet med at vælge et felt, hvor man på forhånd kender aktørerne i feltet, da man er tilbøjelig til at være farvet, når man observerer kollegaer (Kristiansen og Krogstrup 2005: 123). I forlængelse heraf, har jeg bevidst valgt at opsøge to rådgivningshold, som jeg ikke selv er en del af, hvilket vil sige, at der blandt de fem informanter, der deltog i min undersøgelse, ikke var en professionel relation.

Jeg prøvede således under mine observationer at være ”fluen på væggen” og påvirke situationen mindst muligt med min tilstedeværelse. Dette var dog vanskeligt grundet mit kendskab til feltet, og under en af mine observationer oplevede jeg det i særdeleshed udfordrende. Jeg oplevede nemlig, hvorledes min tilstedeværelse påvirkede den ene af de to rådgivere, der var til stede ved det rådgivende møde. Dette kom til udtryk ved, at den pågældende rådgiver adresserede sig direkte til mig flere gange i løbet af mødet, og jeg havde ufrivilligt øjenkontakt med vedkommende flere gange. Jeg havde oplevelsen af, at

den frivillige rådgiver var påvirket af min tilstedeværelse og søgte min anerkendelse af den måde, der blev rådet og vejledt på. Denne oplevelse gentog sig ved det opfølgende interview, hvor jeg ligeledes havde en oplevelse af, at vedkommende var påvirket af situationen og var opmærksom på at fremstå på den mest ”hensigtsmæssige” måde.

Denne ovenstående kritik, mener jeg, er nødvendig at forholde sig til i dataindsamlingsprocessen. Hvilket jeg er opmærksom på, og som jeg har tydeliggjort i det forhenværende som en præmis i nærværende opgave, og som jeg ikke kan løsrive mig fra. Derfor er det vigtigt at vedholde en nysgerrighed, lyttende og iagttagende rolle, for derigennem at tilegne mig viden og forståelse for om hvad der foregår. Endvidere muliggøre en sådan fænomenologisk tilgang nye erkendelser, som kan bidrage med nye vinkler og perspektiver i forståelsen og i tilnærmelsen af de frivillige rådgivers meningstilkendegivelser.

4.4.3 Udarbejdelse af observationsguide

I det følgende vil jeg tydeliggøre hvorledes observationsguiden er blevet udarbejdet.

Jeg har i min tilnærmelse af feltet fastsat forskellige tematikker. Tematikker, der fremgår af undersøgelsesspørgsmålene, og som har haft til formål at danne rammen for specialet og analysens opbygning. Det er disse tematikker, der ligeledes har været rammesættende for mine observationer. Disse er valgt med udgangspunkt i de teoretiske begreber, der ligeledes har været rammesættende for opgavens fokus.

4.4.4 Præsentation af undersøgelsesfeltet

I det følgende vil en præsentation af undersøgelsesfeltet være omdrejningspunktet. Jeg vil ligeledes diskutere min egen rolle i relation til det undersøgte felt, hvori én af forudsætningerne er mit indgående kendskab til Frivillig Rådgivning.

I mit ønske om at søge viden og kendskab til de frivillige rådgiveres praksis, og den mening de tillægger forskellige fænomener, tog jeg personligt kontakt til to tilfældige rådgivningshold i Frivillig Rådgivning, i Nørre Voldgade. Her præsenterede jeg mig selv, mit projekt og des formål (bilag 2). Jeg tillagde min nysgerrighed og egne erfaringer, -

hvor i egne oplevelser af forskellige dilemmaer og udfordringer i mødet med vores målgruppe, bl.a. var bærende for min interesse i undersøgelsen af deres rolle som frivillige rådgivere og i kvalifikationen af vores faglige rådgivningsarbejde. I præsentationen af mig selv og projektets formål tillagde jeg endvidere kriterier som sikringen af de frivilliges udsagn, herunder anonymitet og fortrolighed, stor betydning. En sikring af personfølsomme oplysninger indebærer en anonymitet af rådgivernes navne, rådgiverens køn og hvilket hold de respektive rådgivere var tilknyttet. En grundig præsentation af nærværende projekt var med til at sikre, at de rådgivere, der valgte at deltage, var klædt på og informeret om hvad de deltog i. Ydermere gav jeg dem en forståelse af, at jeg havde til hensigt at opnå kendskab til uforudsigelige tematikker, der ville kunne bidrage til belysningen af mit projekt og skærpe mine overvejelser og refleksioner. Efter at have præsenteret mit projekt, aftalte jeg med de respektive hold, at de i fællesskab skulle drøfte, om de havde lyst til, at jeg deltog som observatør på deres kommende rådgivningsdag og lod det være op til dem at kontakte mig en af de efterfølgende dage.

Mine refleksioner i forlængelse heraf, beroede på, at det kan være vanskeligt at takke nej til at deltage i en undersøgelse, hvis vedkommende der ønsker at undersøge ens felt, holdninger eller handlinger, der er til stede. Endvidere var det vigtigt, at deres oplevelse af min tilstedeværelse var positiv, og at jeg ikke virkede for insisterende i min kontakt og i min søgen på informanter. Disse refleksioner har, i forlængelse af min egen rolle som frivillig rådgiver, været grundlæggende for at sikre, at mine medrådgivere fik et fagligt og sagligt indtryk af mit projekt og min tilgang til deres arbejde som frivillige rådgivere. Min måde at tilnærme mig feltet, gav anledning til en smule nervøsitet hvad angik min vurdering af, at jeg gav dem betænkningstid og muligheden for i fællesskab at diskutere, om hvorvidt de ønskede min tilstedeværelse, og hvor i muligheden for at blive afvist pr. mail forelå. Dette var ikke tilfældet, begge rådgivningshold inviterede mig indenfor og var indforstået med min tilstedeværelse.

Min erfaring i rådgivningen hvor samtaleformen er vores primære værktøj, ser jeg mig godt rustet til at mestre de udfordringer interviewformen i praksis kan medføre. Kendskab til emnet og til det talte sprog (juridiske, psykologisk, socialt faglige mm.) er vigtige elementer, for at kunne opnå den gode fortælling. Hvilket er forudsætningen for historiens helhed og meningsopfangende for de temaer og dimensioner, der ønskes belyst og ikke mindst i verificeringen af disse ved opfølgende og fortolkende spørgsmål (Kvale og

Brinkmann 2009: 157). Interaktionen mellem informanten og mig er afgørende for samtalen, og min evne til at skabe en afslappende og tryk ramme for samtalen er ligeledes vigtig. Jeg kan her trække på mine erfaringer, der i en interviewsituation vil være brugbare. En afslappende og tryk ramme for samtalen, kræver en åbenhed, - hvor en grundig præsentation af mig selv og formålet med mit projekt er afgørende for et godt udgangspunkt og det vellykkede interview. Det skal i sammen ombæring tydeliggøres, at mit kendskab til feltet ligeledes kan have konsekvenser. Dette aspekt har jeg i det foregående diskuteret, hvor bl.a. min forforståelse af feltet er blevet diskuteret i forlængelse heraf.

4.4.5 Feltnoter og lydoptagelser

Jeg vil her kort redegøre for mine feltnoter og lydoptagelser, der dokumenterer den viden jeg igennem min deltagende observationer i Frivillige Rådgivning har opnået.

Under mine observationer benyttede jeg mig af min observationsguide. Jeg fandt dog hurtigt ud af, at dette ikke fungerede optimalt, da selve guiden tog meget af mit fokus. Så jeg løsrev mig fra guiden og skrev i stedet stikord. Disse indeholdte mine observationer, erfaringer, refleksioner og personlige indtryk og hovedpointer (Kristiansen og Krogstrup 2005: 152). Dette med det formål at fastholde min koncentration af det observerede. Jeg valgte straks efterfølgende at skrive mine feltnoter ned og dagen efter supplerede jeg dem med de lydoptagelser, der ligeledes var foretaget. Dette gav anledning til at genskabe situationen (Kristiansen og Krogstrup 2005: 151) Mit fokus under observationerne var i starten rettet mod observationsguiden, men da det gav mere mening at bruge den til blot at orienter mig i en gang i mellem, blev mine observationer derefter mere frie og åbnede derfor op for, at flere aspekter blev medtaget og gjort relevante efterfølgende.

4.4.6 Ethiske refleksioner i forbindelse med observationer

I forbindelse med deltagende observationer og den måde at indhente empiri på, har jeg haft refleksioner, som løbende i projektets startfase er dukket op. Refleksioner der indebærer etiske dilemmaer ved indhentelsen af informeret samtykke, i dette tilfælde fra de

rådsøgende borgere. Det har været refleksioner, der har omhandlet de rådsøgendes mulighed for at vælge min tilstedeværelse fra i en råd- og vejledningssituation. Det der primært har været årsagen til mine bekymringer, har været, hvordan jeg sikrede mig, at formidlingen af mit projekt og mit formål blev forstået på en sådan måde, at de rådsøgende følte sig klædt på til aktivt at vælge min tilstedeværelse fra, og ikke mindst om de overhovedet havde mulighed for at træffe en sådan beslutning. Dette kræver en nærmere forklaring; Jeg er af den opfattelse, at rådsøgendes position i Frivillig Rådgivning kan give anledning til, at rådsøgende ikke tør/vil sige "nej tak" til, at jeg er deltagende observatør. Dette er en mulighed, fordi den rådsøgende, i ønsket om at opnå råd og vejledning, befinder sig i et asymmetrisk magtforhold. Der kan opstå en form for loyalitet overfor projektets formål. Et formål der understøtter en opkvalificering af rådgivningen og vores rolle som rådgivere, hvori der er indlejret en tanke om, at det vil komme de rådsøgende til gode og derfor kan give anledning til en loyalitetskonflikt, ved at den rådsøgende takker nej til at deltage i min undersøgelse. En yderligere dimension som jeg finder væsentlig at overveje, er den position den rådsøgende tilskrives. De rådsøgende borger ønsker, - at opnå "noget fra os", og i og med, at vi "giver dem noget", kan det være vanskeligt ikke at give "noget igen", ved at lade mig observere. Derved kan det formindske deres oplevelse af, aktivt at kunne vælge min tilstedeværelse fra.

Min måde at håndtere disse etiske bekymringer, blev i praksis at jeg lod mit formål være så eksplicit som muligt. Jeg formulerede mit formål til de rådsøgende ud fra en vurdering af, hvilken forståelse de havde af det danske sprog og understregede flere gange, at det var frivilligt at lade mig observere, at jeg var indforstået med, hvis man ikke ønskede, at jeg var til stede i rådgivningen. Ved en manglende oplevelse af at de rådsøgende havde forstået formålet med min tilstedeværelse, afhjalp jeg med at spørge direkte ind til, om de havde forstået formålet med det, jeg havde fortalt, og som var styrende for min interesse for at observere og deltage i rådgivningssituationen. Hvis en vurdering af, at der var for store forståelsesvanskeligheder hos den rådsøgende, og at en uddybelse ikke skabte større klarhed, ville jeg have taget en beslutning om ikke at være deltagende observatør i den givne situation. Det var i den forbindelse, ikke min oplevelse at de rådsøgende manglende forståelse for formålet.

I forlængelse heraf, tillægger jeg borgerens samtykke stor vigtighed, da det har afgørende betydning, at sikre borgernes retssikkerhed, herunder visheden om, at de er klar over, hvad

de siger ja til. Som diskuteret i det ovenstående vil der altid være strukturelle forudsætninger, der vanskeliggøre og måske umuliggøre en sikring af den rådeøgendes motiv/mulighed for aktivt at vaelge en potentiel observatør fra, hvori et ulig magtforhold er i spil (Kvale og Brinkmann 2009: 50-51). Det jeg som undersøger kan forholde mig til og handle ud fra, er bl.a. at skærpe min opmærksom på det nonverbale sprog. Det kan helt konkret være den måde borgeren reagerer på, når jeg præsenterer mit formål med mine observationer. Det kan eksempelvis give sig udslag i et undrende ansigtsudtryk, eller i borgerens manglende opmærksomhed mens der bliver fortalt om formålet. Dette kan være et udtryk for en manglende forståelse af det, der bliver sagt. Jeg kan som undersøger ikke ændre på de strukturelle forudsætninger, hvori jeg har tydeliggjort et ulig magtforhold er indlejret, men jeg kan bestræbe mig på at sikre mig, at det jeg kommunikerer, er klart, tydeligt og forståeligt. Ansvar for at være opmærksom på de tegn og udtryk, der giver anledning til usikkerhed, må nødvendigvis tilskrives den, der ønsker at undersøge et givet fænomen.

4.5 Hvorfor opfølgende kvalitative interviews i belysningen af "kulturmødets" betydning?

En vigtig præmis for at kunne anvende observationer i undersøgelsen af rådgivernes meningserkendelse og i søgen på, "hvorfor" de tillægger bestemte elementer mening i den konkrete sag, er en supplerende tilgang til at opnå forståelse af deres handlinger, nødvendig (Kristiansen og Krogstrup 2005: 148). Det er tydeliggjort i nærværende speciale, at vi ikke definitivt handler i overensstemmelse med de ønskede handlinger, altså at rådgivernes forestillinger af den ideelle handling, ikke nødvendigvis er det, der viser sig i praksis. I min bestræbelse på, at tillægge bestemte handlinger mening, er det nødvendigt at supplere mine observationer med opfølgende interviews. Ved at anvende opfølgende interviews, kan jeg nærme mig deres subjektive mening og deres begrundelse for deres direkte og/eller indirekte handlinger i bestræbelsen på, - at afhjælpe, rådgive og vejlede borgere med etniske minoritetsbaggrund.

Det er ligeledes min hensigt med undersøgelsen, at forstå rådgivernes handlinger og adfærd, der bl.a. har betydning for kommunikationen og samspillet i mødet mellem rådgiver og rådeøgende. Jeg kan alene med observationer, ikke opnå en viden om de

forståelser, der er indlejret i de handlinger, der observeres. Da jeg i en videnskabsteoretisk sammenhæng, - har mit afsæt i, at mennesker ikke styres af anonyme kræfter, der virker bagom ryggen på den enkelte aktør, men er interesseret i, - at undersøge, hvilke tanker, følelser og motiver, der er meningsbærende og styrende for de rådgivendes adfærd, vil jeg søge at opnå viden om dette ved, - at supplere med interviews (Kristensen og Krogstrup 2005: 14). Jeg vil argumentere for, at en kombination af observationer og interviews i forståelsen af de frivillige rådgiveres opfattelser er fordelagtigt i besvarelsen af min problemformulering. Det skal i forlængelse heraf tydeliggøres, at et væsentligt element i mødet med etniske minoriteter kan indebære sproglige udfordringer, hvorfor det endvidere er vigtigt at forholde sig til, hvilke aspekter der kan have indflydelse på den måde, man kommunikerer på, herunder sprogbarriere, hvori en sproglig forståelse i en vejledningssituation kan have betydning for eksempelvis, hvordan man formulerer sig. Det er således nødvendigt at søge indsigt i disse udfordringer. Opfølgende interviews kan ydermere bidrage til at få en forståelse af rådgivernes egne opfattelser af situationen. Meningen med deres handlinger tilskrives betydning og analyseres ikke blot ud fra pågældendes adfærd og umiddelbar mening der observeres. Rådgiverens handlinger og meninger samt forklaringen af disse, kan meget vel indeholde vedkommendes (kultur)opfattelser. Dette er især interessant i forhold til belysningen af min problemstilling. Jeg har tidligere argumenteret for, at der i vores opfattelser bl.a. rummer livs- og samfundssyn, empiriske og teoretiske tankemåder mm. Jeg kan ved at supplere mine observationer med interviews, søge indsigt i disse.

Dette afsnit har haft til formål at tydeliggøre, hvorfor jeg finder det relevant at kombinere deltagende observationer og interviews i belysningen af forskellige kulturopfattelser. Hvor formålet er at etablere en forbindelse mellem de frivillige rådgiveres *adfærd*, og hvilken *mening* den observerede adfærd tilskrives. Dette med henblik på at beskrive de bevæggrunde, der fører til bestemte handlinger i mødet med etniske minoritetsborgere og i belysningen af kulturmødets betydning.

4.6 Kvalitative interviews i Frivillig Rådgivning

Jeg vil i følgende afsnit tydeliggøre de metodiske overvejelser, jeg har gjort mig i forbindelse med udførelsen og udformningen af kvalitative interview.

Jeg har i det ovenstående argumenteret for, at jeg finder det væsentligt i belysningen af min problemstilling at kombinere deltagende observationer og interviews. Jeg vil i det følgende diskutere, hvorledes kvalitative interviews som metodisk tilgang kan bidrage til at opfange de elementer, rådgiverne tillægger betydning i mødet med råde søgende borger.

I søgen på at forstå de handlinger og den adfærd der viser sig i rådgivningen, kulturmødets betydning, vil jeg ligeledes anvende en semi-struktureret interviewform i indhentelse af min empiri. Med denne interviewtilgang får jeg indsigt i og forståelse af de bevæggrunde og subjektive oplevelser, der i en råd- og vejledningssituation tillægges betydning. Opfølgende interviews er forbundet med de forhold, jeg gennem mine observationer har tematiseret som relevante at søge indsigt i, og som jeg ved at benytte mig af kan nærme mig. Jeg vil ligeledes lade mine nøglebegreber være styrende for de spørgsmål og dimensioner, jeg søger at belyse, hvor fortolkningen af de betydninger, af de forståelser, oplevelser og beskrivelser de frivillige rådgivere giver mening og substans i udførelsen af deres arbejde med etniske minoriteter har betydning.

En refleksion af det observerede skal gøre det muligt at besvare ”hvorfor-spørgsmålene”, da det ifølge Whyte ikke er muligt at observere, *hvorfor* en person gør et eller andet (Whyte, i Kristiansen og Krogstrup 2005: 148). Her menes ikke blot de frivillige rådgiveres umiddelbare tilgang, der kan tilskrives deres handlinger i en råd- og vejledningssituation men også de dybereliggende bevæggrunde, der udtrykkes i de handlinger, der observeres, hvilket jeg med præmissen om, at al forståelse og mening lægger i et livsverdensperspektiv hos de frivillige rådgivere, ikke kan sige ret meget om uden disse bagvedliggende begrundelser og forståelser (Kristiansen og Krogstrup 2005: 16-17).

Jeg vil ligeledes forholde mig åben overfor den viden, der bliver produceret under samtalen, samtidig med at jeg vil have temaer og teoretiske nøglebegreber, der skal sikre,

at jeg får belyst mine undersøgelsesspørgsmål, som jeg videre hen, vil lade være afsæt for min analyse. Mine teoretiske nøglebegreber skal definere temaerne, hvor mine undersøgelsesspørgsmål vil være med til at understøtte en dybdegående meningsforståelse af informanternes udsagn. Med afsæt i mine teoretiske nøglebegreber og observationer har jeg udvalgt følgende temaer: Anerkendelse, kommunikation, aktiv lytning, medborgerskabsopfattelser og kulturopfattelser. Disse vil jeg spørger nysgerrigt ind til i belysningen af rådgivernes meningsforståelse af disse.

For at skabe fokus på de elementer jeg ønsker at få belyst, har jeg valgt at dele interviewene op i en række temaer. Under hvert tema har jeg formuleret spørgsmål, der yderligere skal sikre, at den mening de frivillige rådgivere tillægger de fænomener jeg ønsker at få indsigt i og viden om, bliver belyst grundigt. Jeg finder det mest hensigtsmæssigt i den forbindelse at starte ud med et indledende spørgsmål, der har sit afsæt i en konkret observeret situation, jeg har foretaget forinden (bilag 3). Åbningsspørgsmålet skal være med til at underbygge interviewpersonens oplevelse af de vigtigste dimensioner i de udfordringer, dilemmaer og vanskeligheder, de oplever i mødet med rådsøgende borger, og skal understøtte en tilnærmelse af de væsentligste elementer, der har betydning i belysningen af forskellige kulturopfattelser, der kan være mere eller mindre dominerende i forståelsen af en given problematik (Kvale og Brinkmann 2009: 155). Det indledende spørgsmål skal søge at afdække den mening informanten tillægger kulturopfattelser, hvor kunsten som interviewer er, at kunne fornemme og lytte til, hvilke temaer der er betydningsfulde at forfølge, med henblik på at belyse de kulturopfattelser der bringes i spil i rådgivningen (ibid.).

Mit kendskab til interviewtemaet som jeg i forlængelse af min praksiserfaring har af feltet, kan ydermere hjælpe mig til at forfølge de udsagn og ræsonnementer, der ved at spørger mere dybdegående til dem, kan være frugtbare i belysningen af forskellige kulturopfattelser. Det er disse jeg i interviewsituationen skal rette min opmærksomhed mod og følge op på. Det er i den forbindelse vigtigt at understøtte, hvilke temaer der er betydningsfulde ud fra de frivillige rådgiveres perspektiv og afklarer hvilken mening, der ligger til grund for disse (ibid.).

Min åbenhed, nysgerrighed og vedholdenhed ved bestemte dimensioner af kulturopfattelser skal understøtte en uddybelse af interviewpersonens svar, hvor betydningen af bestemte ord igen kan skabe yderligere forståelse af hans eller hendes svar.

Afslutningsvis vil jeg søge at verificere interviewpersonens svar, ved at afklare om mine fortolkninger af de udsagn interviewpersonen har fremsat, stemmer overens med hans eller hendes optik på det givne fænomen. Dette er en vigtig dimension i forståelsen og i tilnærmelsen af de frivillige rådgiveres optik, da jeg er bevidst om, at jeg i min belysning af kulturmødets betydning er påvirket af de forforståelser, jeg har af feltet, og de vil i den sammenhæng naturligt komme i spil og kan vise sig som begrænsende for en dybere forståelse, hvis jeg ikke søger at afklare mine fortolkninger af interviewpersonens udsagn.

4.6.1 Transskribering

I det følgende vil jeg tydeliggøre min tilgang i forhold til transskriberingen af mine kvalitative interviews. Mine interview varede mellem 45-65 min. Alle mine fem interview er blevet transskriberet, med det formål at tematisere interviewmaterialet i belysningen af kulturmødets betydning (bilag 4). Jeg har i transskriberingsprocessen undladt at medtage lange pauser og gentagelser. Jeg har valgt dette, da jeg ikke har fundet, at det ville bidrage til et meningstab, der forekom mig af stor betydning.

4.6.2 Kodning og kodningsprocessen

I følgende afsnit vil jeg tydeliggøre, hvordan jeg har valgt at kode mine transskriberede interviews. Jeg har anvendt en deduktiv tilgang i kodningen af disse, hvilket er kommet til udtryk ved, at jeg i min kodning har taget udgangspunkt i mine teoretiske nøglebegreber. Begreber som jeg har fundet relevante i belysningen af opgavens interessepunkt, hvor forskellige velfærdsdimensioner, helhedssyn/helhedsopfattelse, medborgerskab og kulturopfattelser har været omdrejningspunktet (jf. teoriafsnit). Jeg har ligeledes bestræbt mig på, at lade nye kategorier finde vej, hvilket er kommet til udtryk i de nye temaer, der ligeledes fremgår af kodningsskemaet. (se figur 1 på næste side).

på baggrund af min kodning, har følgende områder og tematikker givet anledning til særlig opmærksomhed, se figur 1. Disse nedslag er valgt både på baggrund af fastsatte tematikker, som jeg på forhånd har defineret som relevante at stille mig nysgerrig overfor, samt på baggrund af de tematikker empirien har givet anledning til at forfølge og har ”åbnet op” for.

I nedenstående skema fremgår de koder, jeg har benyttet mig af i min kodning, og hvordan disse koder er placeret under forskellige teoretiske nøglebegreber:

Figur nr. 1

| | |
|---|--|
| Indhold i rådgivningen | Kode 1 Balance mellem jura og de sociale aspekter (ny kode) |
| Anerkendelse | Kode 2 Aktiv lytning Kode 3 Kommunikation |
| Medborgerskab/deltagelse | Kode 4 Individuelle kriterier |
| kulturbaggrund | Kode 5 kulturopfattelser Kode 6 særbehandling og ligebehandling |
| Samarbejde og forskellige tilgange | Kode 7 udfordringer/commen sense (ny kode) |

4.7 Svagheder ved den semi-strukturerede tilgang

I dette afsnit vil jeg diskutere de svagheder en semi-struktureret tilgang kan afføde. Jeg har ikke differentieret mellem deltagende observationer og interviewformen, da det er de samme faktorer, der i diskussionen og i kritikken af den semi-strukturerede tilgang gør sig gældende.

I følge Kristiansen og Krogstrup rummer de semi-strukturerede mellemformer ikke alene det struktureret og ustruktureret formers svagheder (Kristiansen og Krogstrup 2005: 66) kritikken har derfor et paradigmatisk udtryk, der afhænger af, hvilken tilgang man er tilhænger af.

Det centrale i forhold til den kritik, der bliver rejst af den semi-strukturerede tilgang, er bl.a. at denne rummer en tilfældighed og uensartethed grundet min tilstedeværelse som observatør (Kristiansen og Krogstrup 2005: 67). Denne præmis har jeg diskuteret i det foregående, hvor bl.a. min tilnærmelse af feltet i denne forbindelse har været et væsentligt element, og hvor en erkendelse af at jeg ikke er i stand til, at befri mig selv fra egne subjektive og teoretiske forudsætninger ligeledes er blevet diskuteret.

Et yderligere kritikpunkt som jeg finder relevant kort at berøre, er hvorledes forhåndsdefinerede kategorier bliver kritiseret for at være med til at sløre det naturlige

sociale liv, og efterlader derfor ringe plads til min egenforståelse (ibid.). Dette er ligeledes et punkt, som jeg har diskuteret i det foregående. Jeg har tydeliggjort, at formålet med dannelsen af eksempelvis idealtyper har haft til formål at nuancere en kaotisk empirisk virkelighed inden for en specifik begrebsmæssig forståelse (Kristiansen og Krogstrup 2005:184). Formålet har endvidere været at idealiserer bestemte træk ved en given handling, som opfanger det centrale ved rådgivernes opfattelser af det givne fænomen (Kristiansen og Krogstrup 2005: 185).

Kritikken, der bliver rejst, er relevant i forhold til, hvorledes videnskabeligt arbejde udføres, og hvor forudsætningen altid må være grundighed og gennemsigtighed. Jeg har på baggrund af min problemstilling og mine overvejelser i forlængelse heraf argumenteret for mine valg og des præmisser⁷ i belystningen af kulturmødets betydning.

4.8 Præsentation af mine informanter

I dette afsnit vil jeg præsentere mine informanter. Jeg har valgt at lave en samlet præsentation af mine fem informanter, i sikringen af deres anonymitet. En samlet beskrivelse kan med fordel sikre de personfølsomme oplysninger, men hvor muligheden for at fremlægge en overordnet og uddybende beskrivelse samtidig er muligt.

Mine informanter er i forlængelse af Frivillig Rådgivnings sammensætning repræsentative i forhold til de karakteristika, der former rådgivningen. Hovedparten af mine informanter har en juridisk baggrund (jura studerende, jurist eller advokat), aldersfordelingen hos informanterne er ret spredt (studerende, arbejdstager eller pensioneret) og så er et karakteristisk træk ved rådgivningen ligeledes, at der er en overrepræsentation af kvinder. Hvilket også gjorde sig gældende for de frivillige rådgivere, jeg har interviewet. De benævnte træk ved informanterne er repræsentative karakteristika i den rådgivningssammensætning, der er i Frivillig Rådgivning og som ud fra en generel betragtning repræsenterer de knap 70 frivillige rådgivere, der er i København.

⁷ Et skandinavisk velfærdsperspektiv skaber rammen for min tilgang i min tilnærmelse af feltet. Hvori forskellige behov i opnåelsen af det gode liv er indlejret. Dimensioner som både vedrører de materielle, psykiske og sociale elementer gøres betydningsfulde og nødvendige i belystningen af rådsøgende borgeres problematik.

4.8.1 Adgang til feltet og præsentation af de to rådgivningshold

I det følgende vil jeg beskrive mit møde med de to rådgivningshold. For en kort beskrivelse og indsigt i de hovedtræk, der dannede rammen for mine fire observationer henvises der til bilag 4.

Jeg havde ved min ankomst på henholdsvis rådgivningshold nr. 1 og nr. 2 en kort præsentation af mig selv og projektets formål. Jeg havde ligeledes en kort brief med de pågældende rådgivere, der var til stede ved de to rådgivninger. Jeg informerede dem om, at de ville være anonyme, at jeg ikke refererede til køn, navne eller rådgivningsdage. Ydermere forklarede jeg dem, at jeg havde et ønske om at optage observationerne, dette med den begrundelse, at jeg fandt det vigtigt i sikringen af min forståelse af det observerede, herunder med det formål, at sikre validiteten af de data, jeg i forlængelse af mine observationer, indhentede denne aften. Det var i den forbindelse ikke muligt at optage én af aftenernes observationer, da den rådsøgende, på trods af en grundig forklaring af projektets formål, ikke ønskede at jeg optog vedkommen.

Ligeledes blev projektets formål præsenteret for de rådsøgende borger, i forlængelse af, at de frivillige rådgivere havde budt dem velkommen og inviteret dem indenfor i et af vores rådgivningslokaler. Jeg præsenterede mig efterfølgende som rådgiver som tilknyttet et andet hold, men understregede, at jeg denne aften var der af andre årsager. Jeg fortalte, at jeg var i gang med at skrive en opgave om rådgivningen, hvor jeg var interesseret i vores rolle som rådgivere og vores funktion med det formål, at dygtiggøre vores rådgivningsarbejde. Jeg forklarer dem, at det ikke var deres rolle som rådsøgende, der i den forbindelse ville være i fokus.

4.8.2 Præsentation af rådgivningshold nr. 1

Stemningen ved min ankomst den første aften var afslappet. Jeg fik dog oplevelsen af, at der var én rådgiver der ikke var interesseret i en dybere forståelse af mit projekt. Det var i den forbindelse vigtigt for mig at vedblive nysgerrig og åben overfor vedkommen og de andre rådgivere, selv om jeg havde en oplevelse af, at der var en modvilje fra rådgiverens side i forhold til projektet.

Efter en præsentation af mig selv og formålet med mit projekt, bad jeg det respektive hold i

fællesskab at diskutere, om de ønskede at jeg deltog ved næste rådgivningsvagt, og aftalte at de skulle give mig svar pr. mail en af de kommende dage. Jeg blev i forlængelse heraf, inviteret ind på deres hold, som de næste to rådgivningsgange blev afsæt for mine observationer.

4.8.3 Præsentation af rådgivningshold nr. 2

Den efterfølgende aften gentog jeg samme procedurer. Stemningen denne aften oplevede jeg som imødekommende og lun. Ligeledes præsenterede jeg mig selv, projektet og dets formål. Der var en meget nysgerrig stemning omkring mit projekt og dets formål. Jeg aftalte ligeledes, at de i fællesskab skulle drøfte mit ønske om, at deltage som observatør og give besked en af de kommende dage pr. mail. Jeg blev ligeledes inviteret indenfor på deres rådgivningshold og som de næste to rådgivningsgange blev afsæt for mine observationer.

Jeg var i alt med til fire rådgivningsaftener, de pågældende dage havde åben for rådsøgende borger i et tidsinterval på tre timer. Derudover var jeg med til fire rådgivninger fordelt på de fire rådgivningsaftener. Jeg deltog i tilfældige udvalgte råd-, og vejledningsmøder, hvor tilfældighederne ville, at jeg var deltagende observatør ved meget lange møder, hvor omdrejningspunktet var familiesammenføring. I alt blev det til fem opfølgende interviews med frivillige rådgivere. Det skal afslutningsvis tydeliggøre, at mit valg om at vælge tilfældige råd- og vejledningsmøder som platform for mine observationer har givet udfordringer i forhold til at tilnærme mig de frivillige rådgiveres kulturopfattelser i mødet med etniske minoritetsborgere. Det har været en præmis for det empiriske materiale og for analysens tilblivelse. Grundet tidspres har det ikke været muligt at deltage til flere observationer i belysningen af kulturmødets betydning.

4.9 Sikring af datamaterialets validitet og reliabilitet

Jeg har igennem undersøgelsen bestræbt mig på løbende at redegøre for mine valg og argumenteret for disse. Jeg har tydeliggjort den teoretiske ramme, der har været styrende for udvælgelsen af mine tematikker, og som har været omdrejningspunktet for analysen, og

som ligeledes har været styrende for dataindsamlingen og databearbejdningen, herunder meningskondenseringen. Jeg har således været eksplicit omkring mine valg, hvilket giver læseren mulighed for at vurdere anvendelsen af datamaterialet i min analyse. I spørgsmålet om analysens reliabilitet, dvs. muligheden for at lave en analytisk generalisering, har dette ikke været formålet med nærværende speciale. Formålet med opgaven har således ikke været at bidrage med empirisk viden, der fremstår reproducerbar, da præmissen for min undersøgelse er med det udgangspunkt; at den mellem menneskelige interaktion skal analyseres og forstås i sin konkrete historiske og tidsmæssige kontekst. Det er således et paradigmatiske spørgsmål, som bliver omdrejningspunktet for denne diskussion (Kristiansen og Krogstrup 2005: 70). Det bliver derfor i stedet et spørgsmål om undersøgelsens eksterne validitet, dvs. analysens relevans for det generelle empiriske og teoretiske felt, hvor en undersøgelse af kulturmødets betydning er omdrejningspunktet.

Det skal ligeledes gøres klart, at en undersøgelse af vores opfattelser i Frivillig Rådgivning har givet anledning til vanskeligheder og har været en udfordrende størrelse. Det har været vanskeligt empirisk, at få kulturbegreberne frem, at gøre dem tydelige og nuanceret. Dette mener jeg, at der er flere gode grunde til. For det første er kulturopfattelser en svær størrelse at undersøge, hvilke jeg bl.a. har diskuteret i det foregående (jf. afsnit om feltets tilgængelighed). Ydermere har jeg måtte indse, at den spørgertekniske del, ikke til fulde har, kunne honorere den dybde og nuance en undersøgelse af forskellige typer af kulturopfattelser nødvendiggør. Det har ligeledes vist sig, at være udfordrende at få mine observationer i spil, hvilket har forårsaget, at de er gledet i baggrunden. Det har således været svært at anvende mine empiriske fund, som er genereret i forlængelse af mine observationer. Mine observationer har alligevel kunnet bidrage med vigtige kvalitative variationer. Det observerede materiale har synliggjort, hvorledes rådgivernes ønskede handlinger ikke nødvendigvis afspejler deres rådgivningspraksis, hvilket vil sige, at der ikke altid er konsensus mellem holdninger og handlinger. Det har således været frugtbart i mit kvalitative studie, at benytte mig af forskellige forskningsmetoder i belysningen af kulturmødets betydning.

Afslutningsvis har en vigtig præmis for mit undersøgelsesarbejde, ligeledes været påvirket af, de tematikker der under rådgivningsmøderne dannede rammen for mine empiriske data. To ud af de fire rådgivningsmøder som jeg observerede, handlede konkret om at udfylde familiesammenføringskemaer. Dette vanskeliggjorde og begrænsede mig derfor i forhold til, at adressere forskellige typer af kulturopfattelser i de opfølgende interviews med

direkte henvisning til det observerede materiale.

Det ovenstående afsnit danner rammen for de forhold, der har været udfordrede og svære i undersøgelsesprocessen. Jeg har redegjort for mine metodekritiske overvejelser og har synliggjort, hvilke elementer der har haft betydning for disse.

4.10 Analysestrategi

I følgende afsnit præsenteres opgavens analysestrategi, hvor formålet er at klargøre, hvordan jeg i analysen vil anvende mit teoretiske udgangspunkt og mine empiriske data.

Som nævnt i det forudgående danner Allardts teoretiske helhedsforståelse rammen om opgaven, hvilket har været styrende for de tematikker, jeg har valgt ud, i henholdsvis observation - og interviewguiden og som har været udgangspunktet for udarbejdelsen af disse. Det er ligeledes, disse tematikker analysen er bygget op omkring. Hver analysedel repræsenterer et tema, hvilket jeg vil vende tilbage til i det nedenstående. Kultur- og medborgerskabsopfattelser har været med til at udvælge forskellige undertemaer, som har været fastsatte på forhånd, men nye temaer er ligeledes opstået undervejs. Kultur- og medborgerskabsbegreberne finder jeg anvendelige, og disse anvendes til at uddybe hvilke elementer, som fremhæves og opleves som væsentlige i forhold til kultur og medborgerskab, og hvorvidt de frivillige rådgivere oplever mødet med rådsøgende borger. Dette bringer mig frem til undersøgelsens første del. Her tager jeg udgangspunkt i det åbne spørgsmål, som omhandler, hvad de frivillige rådgivere lægger vægt på i mødet med rådsøgende borger. Det vil sige, at rådgivernes umiddelbare forståelse af, hvilke elementer der er væsentlige i mødet med rådsøgende er omdrejningspunktet i denne del. Jeg er i første del derfor interesseret i at finde ud af, hvad de frivillige rådgivere oplever som betydningsfuldt og lægger vægt på i mødet med rådsøgende. Jeg vil løbende forholde dette til mit teoretiske udgangspunkt. Dette vil sige, at jeg vil analysere hvorledes en helhedsopfattelse er udgangspunktet for de problemforståelser der danner rammen for mødet. I tråd med et helhedsperspektiv vil jeg inddrage en kontekstuel kulturopfattelse, da udgangspunktet og præmissen lægger an til et tilsvarende perspektiv, hvorfor både materielle, sociale og psykologiske behov gøres relevante i denne sammenhæng og med fordel kobles hertil.

I analysens anden del vil temaet anerkendelse blive behandlet. Jeg vil undersøge, hvorledes anerkendelse tillægges mening og operationaliseres i praksis. Dette vil jeg gøre ved at diskutere ved at holde det observerede materiale op mod mine interviews. Anerkendelse vil ligeledes blive koblet op på det teoretiske udgangspunkt og blive diskuteret i forlængelse heraf. Anerkendelse har vist sig at være fremtræden i empirien, hvorfor det findes relevant at behandle det i analysens anden del.

I analysens tredje og fjerde del, vil jeg tage fat i henholdsvis kultur- og medborgerskabsopfattelser. Her vil jeg undersøge hvorledes de frivillige rådgivere meningsudfylder de kulturelle aspekter, hvorfor de forskellige kultur- og medborgerskabsopfattelser vil blive diskuteret. I denne sammenhæng vil Allardts helhedsforståelse af det sociale arbejde, ligeledes danne rammen for en diskussion af rådgivernes opfattelse og forståelse af kultur og hvor en fremstilling af hvorvidt de frivillige rådgivere tilskynder en helhedsforståelse i mødet med rådsøgende borger vil blive fremstillet. Den sidste del af analysen tager udgangspunkt i rådgivernes interne samarbejde og forskellige forforståelser. Denne del af analysen er frembragt i databearbejdningsprocessen og udgør nye - og supplerende fund. Del fem har til formål at betone og synliggøre elementer, der i rådgivnings sammenhæng ligeledes kan have betydning for mødet, men hvor fokus er mellem de frivillige rådgivere og de forforståelser, der abonneres på.

Det er min hensigt i alle analysens dele at anvende henholdsvis de kvalitative interview og mine feltnoter i diskussionen af de forskellige temaer og undertemaer. Jeg finder det relevante at supplere disse tilgange og lade mine empiriske fund spille sammen i min bestræbelse på at nærme mig opgavens hovedfokus. Hvorfor jeg har fundet det nødvendigt at observere praksis og efterfølgende spørger åbent og nysgerrigt ind til de observerede situationer og de frivillige rådgiveres erfaringer i forlængelse heraf.

5. Analyse

Med afsæt i mit teoretiske udgangspunkt og det empiriske materiale, vil jeg med analysen belyse hvad de frivillige rådgivere lægger vægt på, når de i mødet med etniske minoriteter skal vurdere en given problematik. Jeg vil derudover forholde mig til, hvordan indholdet i rådgivningen herunder anerkendelse, kultur- og medborgerskabsopfattelser spiller en rolle i mødet med rådsøgende borger. Afslutningsvis vil jeg analysere rådgivernes interne samarbejde og forforståelser, tematikker der ikke har været foruddefineret, men er opstået undervejs og kan ligeledes vise sig at spille en rolle i mødet med etniske minoritetsborgere der ønsker råd og vejledning.

5.1 Del 1: Hvad lægger de frivillige vægt på i rådgivningen?

Jeg vil i analysens første del præsentere, hvad de frivillige i en rådgivningssituation oplever som væsentligt i mødet med rådsøgende borger, og hvad der er med til at definere form og indhold i rådgivningen. Dette vil jeg gøre med det formål, at give et billede af, hvilke elementer de i mødet med rådsøgende borgere, vurderer som betydningsfulde at rette deres blik mod.

5.1.1 Indhold i rådgivningen

Jeg vil indledningsvis starte med at diskutere hvorfor jeg finder *indholdet i rådgivningen* relevant at inddrage som selvstændigt punkt i analysen. Jeg finder det nødvendigt, at tilegne mig viden om konteksten rådgivningen foregår i, og de ydre rammer som bl.a. kan være med til at definere kulturmødet. For at nærme mig en forståelse af rådgivernes opfattelser, er det relevant at søge indsigt i den viden rådgiverne tillægger den givne kontekst. En viden der er relevant at få indblik i, da den kan sige noget om de forskellige holdninger og meninger, der er i spil, og som kan være rammesættende for forskellige kulturopfattelser, hvilket jeg i det følgende vil diskutere.

Interviewpersonerne, de frivillige rådgivere, fremhæver hvad der for dem er vigtigt i

forhold til indholdet i rådgivningen. Det bliver tydeliggjort, at en helhedsforståelse tillægges essentiel betydning i en råd- og vejledningssituation af etniske minoritetsborgere. Interviewpersonernes helhedsforståelse af rådeøgendes situation er interessant i forlængelse af kulturmødets betydning, da jeg senere i analysen vil forholde mig til, hvordan forskellige kultur- og medborgerskabsopfattelser spiller en rolle og påvirker interviewpersonernes helhedsforståelse.

I det følgende citat er det tydeligt, at Frivillig Rådgivning er et sted, hvor anerkendelse, respekt og empati er grundelementerne og hvor et svar (jf. juridisk svar) ikke alene nødvendiggøre en tilfredsstillende oplevelse:

"(...) jeg synes at anerkendelse og respekt og empati er nøgleordene i virkeligheden. Jeg synes at det er sindssygt vigtigt i rådgivningen. Næsten mere vigtigt end den faktiske rådgivning der bliver givet, for jeg tror egentlig godt selv om en borger kom ind og fik svar på sit spørgsmål de havde så tror jeg godt at de kunne gå der fra, og være kede af det og være vrede. (...)." (Informant nr. 1)

Følgende citat fremhæver, at rådgivningen er et sted, hvor oplevelsen af tryghed og oplevelsen af, at blive lyttet til er til stede. Et sted hvor der kan skabes klarhed over borgerens muligheder:

"Jeg tror, at jeg især i en situation som den her, jeg tror at det er generelt for rådgivningen så er det jo bare nogle sårbare mennesker, og jeg kunne godt mærke, du ved jeg fik sådan lidt en moderfølelse overfor den der gut som sidder der og er sytten år gammel som sidder alene i Danmark. Jeg tænker om ikke andet så kan man være med til at give ham en lille- lille følelse af tryghed der, en lille følelse af, at han bliver lyttet til og at der sker noget der måske kan hjælpe ham. (...)." (Informant nr. 1)

Citatet fremhæver hvorledes en vægtning af de sociale forhold kan berige rådgivningen og borgeren, hvilket af interviewpersonen, opleves som en kvalificering af rådgivningen:

"Jeg tror, at det beriger rådgivningen og det beriger borgeren at komme omkring de her ting (jf. de sociale forhold). Men selvfølgelig kan man også lande der, at man får trukket nogle ting frem som ikke var så heldige at få bragt op på overfladen, altså nogle ting der ligger nedeunder og trykker. Ja, men generelt så vil jeg mene, at så er det afgjort noget der er med

til at kvalificere rådgivningen.” (Informant nr. 5)

Citatet tydeliggør, at interviewpersonen lægger vægt på at lytte aktivt og have tålmodighed. Det knytter sig sammen med en bestræbelse på, at skabe større klarhed over borgernes problematikker:

”Nå men undervejs overvejer man jo, hvad det er vi skal, vi skal jo ikke løse folks problemer, men vi er sådan et forum hvor man har tålmodighed til at lytte og hvor der måske kan komme lidt større klarhed over, hvad er det for problemer. (...)” (Informant nr. 3)

Citatet her viser, at interviewpersonen lægger vægt på de juridiske-, sociale og psykologiske aspekter i rådgivningen, og disse hele tiden skal være i spil:

”Altså jeg synes, at der er et tredje aspekt som mangler at blive nævnt og det er det psykologiske, men jeg vil afgjort mene, at alle tre skal være i spil hele tiden.” (Informant nr. 5)

Citaterne fremhæver, at Frivillig Rådgivning er et sted, hvor elementer som anerkendelse, respekt, empati og aktiv lytning bliver italesat som nøglebegreber i mødet med rådeøgende borger. Det er elementer, der danner grundlag for en god oplevelse hos borgeren, hvori en helhedsforståelse er nødvendig for denne oplevelse og er samtidig med til at berige og kvalificere rådgivningen. Det er således aspekter, der fremhæves som essentielle og nødvendige for at skabe forståelse og mening af den givne situation i mødet med rådeøgende borger. I den forbindelse italesætter de frivillige rådgivere hvilken betydning at lytte aktivt, at forholde sig nysgerrigt og åbent til borgerens problemstilling, kan bidrage til at borgeren oplever sig hørt og anerkendt i sammenhæng.

5.1.2 Balance mellem de juridiske - og sociale forhold

Jeg har i det forudgående, fremhævet hvad der for interviewpersonerne er vigtigt i en rådgivningssituation. Det blev tydeliggjort, at anerkendelse, empati, respekt, aktiv lytning og kommunikation opleves som betydningsfulde elementer i mødet med rådeøgende borger. I herværende afsnit vil disse forhold blive benævnt som de sociale forhold.

Indholdet i rådgivningen har to forbundene omdrejningspunkter (jf. mit empiriske

materiale): et juridisk og et socialt, hvorfor jeg ligeledes finder det relevant i det følgende at se nærmere på, hvilken vægtning de juridiske aspekter tillægges i en råd- og vejledningssituation, da mine observationer ligeledes har givet grund til, at diskutere disse forhold. Dette giver mig anledning til, at beskæftige mig med den betydning interviewpersonerne tillægger balancen mellem de juridiske- og sociale forhold.

Denne sondring har vist sig, at have betydning i min bestræbelse på at søge indsigt i de frivillige rådgiveres kulturopfattelse, hvori jeg har argumenteret for, at et ligestillingsperspektiv er nødvendigt i den rådgivende praksis (jf. teoriafsnit). Interviewpersonerne fremhæver, at en balance mellem de juridiske- og sociale forhold er betydningsfuld for at sikre den radsøgende borger en god oplevelse i deres møde med Frivillig Rådgivning. Det juridiske element har en central rolle i Frivillig Rådgivning i forlængelse af mine observationer og ikke mindst i kraft af de forskellige problemstillinger rådgiverne møder i praksis, som ofte rummer juridiske elementer. Det kan bl.a. være i forbindelse med familiesammenføringsager, ved skilsmisssager, samværssager, opholdssager, indfødsretssager osv. Det er alle områder, der indeholder væsentlige juridiske aspekter og som kræver, at man som rådgiver har de juridiske kompetencer disse områder forudsætter. Der er differentieret holdninger til, i hvor høj en grad det juridiske aspekt, isoleres fra de andre elementer i rådgivningen. Jeg vil i det følgende udfolde informanternes fortællinger i forlængelse heraf.

Citatet viser at de juridiske og sociale forhold ikke altid harmonerer:

”Ja, de harmonerer ikke altid helt. (...) vi snakker jo om dem og får dem italesat og forsøger at se, hvad vi kan rumme i juraen og hvordan man ellers kan tilpasse sit liv i forhold til juraen nogen gange, hvad er der af handlemuligheder.” (Informant nr. 2)

I det følgende citat fremhæves det, at en balance mellem de juridiske- og sociale aspekter afhænger af mandskabssammensætning, og at fokus på ens spidskompetencer har betydning for balancen:

”(...) Afhængig af, hvad det er for nogle faggrupper der er inden. Ind i mellem sker det, at vi på grund af mandskabssammensætning, udelukkende er socialrådgivere eller udelukkende er det jurister altså udelukkende er det ene felt der er inde. Og der er det lidt min oplevelse, at der kan elementer godt forsvinde i baggrunden fordi vi fokuserer på vores

spidskompetencer.” (Informant nr. 5)

Citatet viser her at rådsøgende borger tit opsøger rådgivningen med et påskud om et juridisk emne, men hvor der ofte er tale om andre aspekter. Det er endvidere tydeligt, at andre aspekter end det juridiske indtænkes i forståelsen af borgerens problematik:

”(...) rådsøgende kommer jo tit under påskud af et juridisk emne og så går vi jo straks ind i den juridiske sag når vi er jurister der sidder der, i stedet for måske nogen gange- nogen gange har det jo vist sig, at det var ikke det de kom for, fordi det vidste de godt. Og så var det egentlig bare det der, påskuddet om lige som at fortælle om, at man bare er rigtig ked af det, det er bare så svært for nogen og det var bare det jeg mente og den fanger vi jo ikke altid fordi hvis folk præsenterer hos for et juridisk problem, så er det det vi tager fat i først. Og så kan vi jo så tro, at det er først når de får en fornemmelse af os, så først der giver de udtryk for, at de faktisk er rigtig kede af det.” (Informant nr. 2)

Citatet fremhæver, at en balance mellem de juridiske- og sociale aspekter handler om, hvilket overskud man som rådgiver har, for at kunne løfte opgaven:

”(...), det tænker jeg meget handler om, hvilket overskud går jeg ind i rådgivningen med, øh... jeg har oplevet rådgivninger hvor at mit overskud ikke var tilstrækkeligt stort til, at jeg ligesom kunne løfte rollen om at være anerkendende og lyttende. Aktiv lyttende og samtidig forklare et regelsæt der stred direkte i mod borgers oplevelse af, hvad var det jeg kom her med en forventning om at få. (...) Den er altid frygtelig frustrerende, fordi der går begge parter jo fra med en fornemmelse af, vi har jo ikke mødt det optimale resultat som vi egentlig gik ind med en forventning om.” (Informant nr. 5)

I det følgende, er det tydeligt, at de juridiske aspekter bliver fremhævet og opfattes i forlængelse af rådsøgendes pligt til at gøre sig fortjent til ydelser. Det er endvidere tydeligt, at elementet ”pligt” forstås uafhængigt af de sociale vilkår:

”På et tidspunkt havde vi mange somalier der kom og krævede deres ret i form af ydelser, der kunne vi godt blive lidt trætte ik'. Der var vi også sådan: ”det er jo ikke en gavebod vel, normalt der gør man sig fortjent til de her ydelser i en eller anden art”. Nogen kan være forsikret ved lov til de fattigste. (...) Altså jeg har mest haft somalier inde, og der har de været meget sådan krævende. ”Det har de da ret til”, faktisk.” (Informant nr. 2)

Citatet fremhæver her, at det ikke kun er et spørgsmål om rettigheder, men at det lige så tit er radsøgendes pligter det handler om:

”(...) i forbindelse med sproget der er det jo ikke kun rettigheder det handler om, det er lige så tit pligter det handler om som et eller andet sted også kan sejle ud. Nu for eksempel, den rådgivning vi havde med økonomien, altså der lå en forpligtelse fra borgers side til at sørger for, at det her skema var afleveret fordi, ellers røg hjælpen, ik'. Og det var et element, der aldrig nogensinde var gået op for hende, at det var jo det det handlede om.” (Informant nr. 5)

Citatet viser at det juridiske aspekt vejer tungt. Det er her tydeligt, at juraen opfattes som afgørende:

”Det er det jeg sådan kan frygte lidt, det er at man overser eller glemmer et eller andet (juridisk set) som egentligt er væsentligt for rådgivningen. Altså et eller andet som bagefter er alvorligt som man kommer i tanke om, det skulle man have sagt. (...) Det ville jo være fatalt når det drejer sig om mennesker, ik' altså. (...) hvis man glemmer et eller andet, overser et eller andet, ja som kunne være til gavn for dem. Ja det kunne jeg godt tænkte, at jeg kunne få lidt mareridt over. (...) Hvis det er så alvorlig en sag så tror jeg også at jeg ville bede dem om at gå hen i Retshjælpen, for eksempel, for at få en advokat for at se på det også.” (Informant nr. 4)

Det fremhæves her, at de menneskelige kompetencer er mangelfulde. Det er endvidere tydeligt, at juraen knytter sig sammen med dette:

”Uhm, jeg tror egentlig primært, uhm det var faktisk den første rådgivning jeg var med til hos jer, hvor det bliver meget klart tilkendegivet fra nogle mennesker (rådgiver), at de ikke havde nogen menneskelige kompetencer, uhm og at det var juraen de var der for at rådgive omkring”. (Informant nr. 1)

5.1.3 Sammenfatning

Balancen mellem de juridiske- og de sociale aspekter fremhæves af interviewpersonerne som væsentlige i mødet med radsøgende borger. Der er en generel enighed om, at balancen mellem disse aspekter er vigtige for den rådgivende praksis og for radsøgendes oplevelse

af at føle sig anerkendt. Interviewpersonerne diskuterer hvorledes de juridiske- og sociale forhold i en rådgivningssammenhæng bedst kan forvaltes. Et juridisk perspektiv, hvor der bliver diskuteret, hvordan man som råde søgende borger bedst kan leve sit liv ved at tilpasse sig de juridiske forudsætninger, bliver i den forbindelse retningsgivende for måden at forvalte denne balance på. Balancen bliver ligeledes talt om i forbindelse med at sikre og styrke den faglige praksis. Blandt interviewpersonerne opleves det, som opkvalificerende at denne balance harmoner og tillægges opmærksomhed. Det opleves ligeledes som nødvendigt for en anerkendende praksis, at denne tages i betragtning, hvorfor forskellige elementer tillægges betydning i forhold til at sikre balancen mellem de juridiske- og sociale forhold. Én af interviewpersonerne fortæller bl.a. hvorledes at rollen som rådgiver nødvendiggøre, at man har et personligt overskud. Interviewpersonen uddyber, at det personlige overskud bl.a. kræver, at man som rådgiver både kan være anerkendende, lyttende og samtidig kan forklare et regelsæt som ofte strider imod borgernes ønsker. Det tværfaglige samarbejde er ligeledes en vigtig præmis for den anerkendende praksis, hvor en sikring af vigtige elementer er nødvendig for dette. Der er således forskellige elementer, der af interviewpersonerne opleves som udfordrende i mødet med råde søgende borgere. Der hersker derfor ingen tvivl om, at de juridiske- og sociale forhold er essentielle i bestræbelsen på, at sikre et ligestillingsperspektiv (jf. teori afsnit), som understøtter en kontekstafhængig forståelse af de råde søgende borgere med etnisk minoritetsbaggrund og deres (livs)situation. Et ligestillingsperspektiv hvori overvejelser af juridisk og social karakter skal inkorporeres i den rådgivende samtale og i mødet med råde søgende borger. Det interessante er i forlængelse heraf, at der ikke er en entydig enighed om, hvorledes denne balance i praksis bliver og skal forvaltes. De juridiske forhold opleves blandt interviewpersonerne som tungtvejende i problemopfattelsen. Dette kommer bl.a. til udtryk i interviewpersonernes udsagn, der knytter sig til ret og pligt elementet. Dette har bl.a. betydning for den vægtning juraen tillægges i mødet med råde søgende borger. I forlængelse heraf, bliver det diskuteret hvorledes et løsningsorienteret perspektiv er dominerende. Et faktum, interviewpersonerne anerkender, kan have konsekvenser for, at de sociale forhold glider i baggrunden.

Det bringer mig frem til en interessant diskussion, hvor forskellige perspektiver kan vise sig at være kontraproduktive, og hvor visionen om at skabe aktive medborgere kan blive udfordret af disse modsatrettede perspektiver. Det er perspektiver der på den ene side repræsenterer de sociale forhold, og som interviewpersonerne tillægger essentiel betydning

for mødet med rådsøgende borger, og hvor aspekter som anerkendelse, aktiv lytning, kommunikation, respekt og empati er nødvendige elementer i en forståelsesproces. Og på den anden side, viser der sig en oplevelse af, at et juridisk og løsningsorienteret perspektiv er dominerende og skaber grobund for en manglende opmærksomhed på de førnævnte elementer. Det paradoksale i den sammenhæng, er den tvetydighed interviewpersonernes udsagn er et udtryk for. Jeg vil udfordre interviewpersonernes udsagn og den tvetydighed der i forlængelse af ovenstående viser sig at være i spil i forhold til indholdet rådgivningen. Dette vil jeg i det følgende afsnit gøre ved at inddrage det observerede materiale og udfolde de empiriske pointer. Jeg vil argumentere for, at observationerne kan give et indblik i den usikkerhed interviewpersonerne udsagn er et udtryk for, og som er frembragt ved interviewene. Den rådgivende praksis kan hjælpe mig til at belyse denne diskussion.

5.1.4 Diskussion af mine hovedfund – Indhold i rådgivning

Jeg vil i det følgende diskutere mine hovedfund for analysens første del. Disse fund vil danne rammen for en diskussion af, hvilken betydning centrale elementer har for kulturmødet.

Som det tydeligt fremgår i det foregående afsnit, påpeger interviewpersonerne to vigtige pointer. Den første pointe som de udfoldes, er hvordan forskellige elementer har betydning for rammesætningen i rådgivningen. Elementer som sociale forhold og de juridiske aspekter bliver i den forbindelse fremhævet som betydningsfulde for mødet. Den anden pointe der er vigtig at fremhæve er, at sociale elementer, - hvor aspekter som aktiv lytning, anerkendelse, empati og respekt indgår og er ifølge interviewpersonerne nødvendige aspekter i forståelsen af rådsøgendes situation. Hvilket gør det oplagt at diskutere hvorledes disse i praksis harmonerer.

Jeg vil argumentere for, at der blandt interviewpersonerne viser sig en uklarhed og en tvetydighed i forhold til balancen mellem de juridiske- og sociale forhold. Blandt Interviewpersonerne fremgår det, at de sociale forhold ses som grundelementerne for rådgivningen. Samtidig viser der sig blandt interviewpersonerne en oplevelse af, at de juridiske aspekter er tungtvejende og opfattes ligeledes som afgørende i en råd- og vejlednings samtale. Der er ydermere en generel oplevelse af, at rådsøgende borgere tit og ofte kommer med et påskud om et juridisk emne, hvilket som rådgiver, giver anledning til

straks at gå ind i den juridiske sag- det juridiske problem. Men hvor en oplevelse af, at det i virkeligheden ikke er det borgeren er kommet for, men derimod er et påskud om at få mulighed for at snakke. Det står således klart, at juraen bliver omdrejningspunktet for den rådgivende samtale, og hvor det juridiske aspekt bliver talt om, som afgørende i spørgsmålet om, hvorledes rådsøgende borgerne kan tilpasse deres liv herefter. En tilkendegivelse af, at der i rådgivningen mangler menneskelige kompetencer i forlængelse heraf. Det bliver ligeledes synliggjort af én af interviewpersonerne, at ”pligt elementet” i mødet med rådsøgende borger kommer i spil. Interviewpersonen fremhæver, hvorledes en oplevelse af, at bestemte nationaliteter har en ”krævementalitet”. Det gøres ligeledes klart, at det at yde, er et vigtigt element i den ”moralaske tildeling” af, hvem der har gjort sig fortjent og hvem der ikke har (jf. sociale ydelser).

Jeg vil i forlængelse heraf, argumenter for, at de juridiske aspekter bliver på bekostning af de sociale elementer de rådsøgendes situation ligeledes måtte indebære. Endvidere vil jeg argumentere for, at et sådan perspektiv undlader en vurdering af- og en nysgerrighed på borgerens livssituation, strukturelle- og individuelle forudsætninger, hvilket efterlader ringe plads til en helhedsforståelse af den givne problematik. En helhedsforståelse forudsætter, at de juridiske muligheder og begrænsninger lovgivningen foreskriver overvejes, samtidig med at de sociale forhold på samme måde, overvejes i mødet med rådsøgende borger. Der er ligeledes en risiko for, at en kontekstuel kulturopfattelse glider i baggrunden når man tilskriver bestemte nationaliteter en ”krævementalitet”. Hvilket vanskeliggør en nuanceret forståelse af den rådsøgendes adfærd, hvis rådsøgendes nationalitet bliver forklaringsbærende.

Jeg vil i forlængelse af dette, argumenter for, at interviewpersonernes overfokusering på de juridiske aspekter, herunder en løsningsorienteret tilgang, kan indebære en risiko for, at de ikke møder den rådsøgende borger ud fra et lige- og særbehandlingsperspektiv. Særbehandlingselementet risikerer i den forbindelse, at glider i baggrunden, - hvori væsentlige overvejelser af rådsøgendes sundhedsmæssige tilstand, økonomiske og sociale forudsætninger indgår i rådgivernes samlede vurdering og indsats. Overvejelser af strukturel karakter, hvor eksempelvis rådsøgendes adgang til arbejdsmarkedet ligeledes kan glide i baggrunden i vurderingen af den givne problematik.

En balance, der ifølge Marianne Skytte er en forudsætning for at møde den rådsøgende borger som et hvilket som helst andet individ med en unik livshistorie (Skytte 2011: 164-165).

En kontekstuel kulturopfattelse bliver således udfordret når vi som frivillige rådgivere ikke medtænker henholdsvis et juridisk- og socialt aspekt i mødet med etniske minoritetsborgere. Og hvor det paradoksalt nok, bliver den manglende rådgivning der kan stå i vejen for mødet. Samtidig kan en negligering af et særbehandlingsperspektiv sættes i sammenhæng med en kulturopfattelse der undlade de kontekstafhængige begivenheder og de forudsætninger der hos den råde søgende borger gør sig gældende. Hvorfor en evolutionistisk/relativistisk kulturopfattelse vil være dominerende og udfordre de visioner (ligestilling), der er for det frivillige integrationsarbejde. Skytte understøtter denne pointe og tydeliggøre i forlængelse af dette, at en essentialistisk kulturopfattelse kan have afgørende betydning for det sociale arbejde, da fokus på kulturelle forklaringer hindre en seriøs analyse af borgerens situation og fastlåser muligheden for, et anerkendende samarbejde med den enkelte borger og dermed hæmme muligheden for en konstruktiv socialfaglig indsats (Skytte, i Guldager og Skytte 2013: 151). Fokusering på kultur og etnicitet kan ifølge Skytte ligeledes bidrage til, at sociale uligheder forsvinder, klasse, køn og andre sociale differentieringslinjer usynliggøres. Hvilket kommer i vejen for, en indsigt og en forståelse af kompleksiteten i også socialt udsatte menneskers vilkår (ibid.).

Det er i denne sammenhæng, interessant at vende blikket mod de empiriske fund jeg via mine observationer har haft mulighed for at generere. Det står klart at der er en disharmoni imellem de udsagn interviewpersonerne ved interviewsituationen har udtrykt og hvordan der i praksis bliver handlet.

Mine iagttagelser og observationer - i forbindelse med indholdet i rådgivningen og balance mellem de juridiske aspekter og de sociale forhold, har haft karakter af, at det er de juridiske aspekter der bliver styrende for mødet mellem rådgiver og råde søger. Ved en af mine observationer (observation nr. 1) bliver det klart tilkendegivet, at den råde søgende ikke oplever sig mødt i forhold til vedkommendes ønske om, at blive lyttet til, og at blive anerkendt i denne sammenhæng. Råde søgende prøver af flere omgange at italesætte de aktuelle forhold i Syrien. Forhold der har været grunden til råde søgendes flugt og ønske om, at søge om familiesammenføring med forskellige familiemedlemmer. Det er forhold hvor der bl.a. bliver refereret til voldtægt af kvinder, mishandling og voldelige angreb på befolkningen og en generel frygt for ISIS (Islamic State). Jeg spørg i forlængelse af mine observationer, hvorledes interviewpersonen oplevede at de sociale aspekter blev taget i betragtning. Der bliver i forlængelse heraf, refereret til, at det var en meget konkret opgave, hvor udfyldelsen af familiesammenføringskemaerne var det primære og at det

ikke nødvendigvis altid er rådeøgendes ønske, at diskutere disse forhold. Jeg bliver i den forbindelse nysgerrig på interviewpersonens oplevelse af, rådeøgendes behov for, at få italesat andre aspekter end blot de juridiske: Interviewpersonen: *"Ja og det er så lidt et tegn på, at de gerne vil snakke om det."* Mig: *"Ja, hvorfor tror du, at de havde behov for at snakke om det?"* Interviewperson: *"Det tror jeg lige så meget er det der spørgsmål om anerkendelse, den anerkendelse af, at vedkommen har været ude for noget hårdt. Det tror jeg er meget det, det handler om."*

5.1.5 Delkonklusion

Jeg har i denne analysedel præsenteret hvad der danner rammen for det rådgivende møde. Dernæst har jeg synliggjort, interviewpersonernes oplevelse af balancen mellem de juridiske- og sociale forhold. Det er blevet fremhævet, at anerkendelse, kommunikation og aktiv lytning er elementer der af de frivillige rådgivere bliver nævnt som vigtige aspekter for det rådgivende møde. Jeg har endvidere udfoldet, hvordan interviewpersonerne forholder sig til disse. Jeg har dernæst diskuteret de juridiske forhold og hvordan disse ligeledes tilskrives mening og forståelse. Jeg har i diskussionen af dette inddraget et ligebehandlingsperspektiv, i forlængelse af, at sikre en kontekstuel kulturopfattelse. Dette har givet mig anledning til at argumentere for, de potentielle risici der er ved en overfokusering på de juridiske aspekter, hvorfor de sociale forhold gøres mindre aktuelle og glider i baggrunden. Dette indebærer ligeledes en risiko og en fare for, at se rådeøgende borger igennem en essentialistisk kulturopfattelse, hvis disse forhold er i ubalance og fokus udelukkende er på ligebehandling- eller på særbehandlingsaspektet.

I denne del, bliver det ligeledes gjort tydeligt, at interviewpersonerne forholder sig til elementerne og ser en væsentlighed i at forstå dem i sammenhæng. Det bliver bl.a. fremhævet, at de er vigtige og at de ikke altid harmonerer. At rådeøgende ofte kommer i rådgivningen for at tale, for at fortælle om deres situation og deres omstændigheder. Der er således ingen tvivl om, at interviewpersonerne har fokus på henholdsvis lige- og særbehandling. De bliver talt om som betydningsfulde og væsentlig i mødet med rådeøgende borger. Men det viser sig i praksis, at være udfordrende og svært at opretholde denne balance.

Interviewpersonernes usikkerhed og udsagn kan være et udtryk for den kompleksitet det mellem menneskelige mødet rummer. Jeg tolker interviewpersonernes usikkerhed i forlængelse af den ubalance der er mellem de sociale og juridiske forhold, som et udtryk for dette.

I mødet med rådsøgende borger er der mange elementer der gøres væsentlige. Eksempelvis kunne det tænkes at rådsøgendes sociale situation i den konkrete sag var relevant. F.eks. kundskaber om hvordan fattigdom viser sig i hverdagslivet. Det kunne tænkes at rådsøgendes psykiske og fysiske tilstand ligeledes blev vurderet, hvorfor kundskaber om hvordan psykisk belastning viser sig også blev taget i betragtning. Dette kunne være elementer der kunne vise sig som afgørende for den frivillige rådgiveres forståelse af rådsøgendes problematik, handlinger og reaktionsmønstre. Ligeledes gøres kendskabet til de juridiske muligheder og begrænsninger sig gældende i ens vurdering af den konkrete sag. Dette er alle elementer der rummer komplekse overvejelser, refleksioner og vurderinger, hvilket gør det sociale arbejde dybt kompliceret og udfordrende i praksis. Rådgivernes usikkerhed tolker jeg som et udtryk for den kompleksitet arbejdet bl.a. med flygtninge, indvandrere og efterkommere fordrer, hvori præmissen ligeledes er, at vi som frivillige rådgivere selv er et instrument, der med vores personlighed påvirker samspillet, og at værdier og normer spiller afgørende ind, begge veje (Caswell 2006: 39).

5.2 Del 2: Anerkendelse

I bestræbelse på, at nærme mig de frivillige rådgiveres forskellige kulturopfattelser, vil jeg i herværende afsnit behandle et område, der af interviewpersonerne tillægges stor betydning i mødet med rådsøgende borger. Der er enighed blandt interviewpersonerne om, at anerkendelse er et vigtigt redskab i den rådgivende samtale. Anerkendelse bliver talt om, som et af grundelementerne i rådgivningen. I forlængelse heraf, gøres kommunikation og aktiv lytning til et gennemgående tema i forståelsen af, en anerkendende tilgang. Det er ifølge interviewpersonerne, elementer som skaber indsigt og forståelse for den rådsøgendes problemstilling. Formålet med analysens anden del, er således at synliggøre og diskutere interviewpersonernes tilkendegivelser af, hvad de tillægger anerkendelse, kommunikation og aktiv lytning af betydning i praksis.

5.2.1 Om anerkendelse

Dette citat fremhæver at anerkendelse bl.a. handler om, at give rådsøgende tid til at fortælle deres historie. Det gøres tydeligt, at man som rådgiver også har et ansvar for at give plads til dette:

”Altså det er et spørgsmål om, du ved, altså ikke at lukke den af, hvis der bliver sagt et eller andet. Lige som i den situation i går: ”nå nå, ej men vi skal også videre, vi skal lige have svar på det der”, (...) Hvis man fornemmer at der er et eller andet som de gerne vil have nævnt så gribe den.” (Informant nr. 1)

Citatet viser i det følgende, at anerkendelse ligeledes er et spørgsmål om, at se og fornemme rådsøgendes situation:

”Det tror jeg lige så meget er det der spørgsmål om anerkendelse, den anerkendelse af, at vedkommen har været ude for noget hårdt. Det tror jeg er meget det, det handler om.” (Informant nr. 1)

Citatet tydeliggør hvorledes anerkendelse er en blanding af imødekommenhed og at anerkende, at de rådsøgende er gode nok. Det gøres ligeledes klart at anerkendelse handler om at lytte og anerkende rådsøgendes mod og behov:

”Det er jo sådan en blanding af i imødekommenhed og anerkendelse at de er gode nok og selvfølgelig er der ikke noget problem der som sådan er for småt. Juridisk kan det godt være nemt, men vi lytter gerne og så er det måske der at vi skærer det af, men man kan jo godt snakke om det. (...) Men jeg syntes det er vigtigt at anerkende deres mod og behov.” (Informant nr. 2)

Citatet viser at anerkendelse tillægges stor betydning. En anerkendelse at, man har forskellige syn på en problematik og at det er rådsøgendes borgeres oplevelse af situationen der er udgangspunktet:

”Det tillægger jeg meget stor betydning. Altså jeg syntes at det er meget vigtigt når man kommer med en problematik, at man får anerkendelse af, at det der, det er dit syn på problematikken, det kan godt være at jeg ikke er enig i det men det er sådan her du oplever det og det er det der er vores udgangspunkt. Det er din oplevelse af situationen. (...)”

(Informant nr. 5)

Det er her tydeligt, at anerkendelse opleves som et element der kommer i konflikt med lovgivning. Det er endvidere tydeligt, at det knytter sig sammen med en retfærdighedsfølelse:

”Jamen jeg havde for eksempel en rådgivning hvor den råde søgende endte med at sidde grædende fordi, at hun ikke oplevede sig anerkendt i sit ønske om retfærdighed. (...) Og den kommer tit og ofte i konflikt når vi går ind og taler om offentlige systemer og når vi taler om lovgivning, så er det ikke retfærdighed, så er vi over i at tale om bevisbyrder og lignende ik’.” (Informant nr. 5)

Citatet viser at anerkendelse handler om, at møde råde søgende på en åben måde. Det handler ligeledes om, at vurdere hvornår man skal skære af og hvornår problemet er afhjulpet:

”(...), som udgangspunkt, at man skal møde dem på samme måde og med åbne arme. Og så er der selvfølgelig vores gengangere, som man nogen gange bliver lidt trætte af og så må man jo skære af, altså sige okay, det her er altså, - ikke også, så man ikke mister et eller andet (...) Så syntes jeg også at det er meget bedre lige som at sige, vi har anerkendt jeres problem vi har hjulpet jer, så stopper vi her ik’. Men jeg synes, at anerkendelse er en stor ting, ikke altså, sådan at alt er fantastisk, men helt basic. (...)” (Informant nr. 2)

Citatet fremhæver hvilken betydning manglende juridisk anerkendelse kan føre til:

”(...) jeg kan da sagtens forestille mig, at der kunne opstå rådgivninger hvor at borger bliver præsenteret for et juridisk faktum, som de ikke ønsker at anerkende og derfor ikke oplever sig hørt i sammenhængen.” (Informant nr. 5)

Citatet tydeliggøre, hvad manglende anerkendelse kan medføre. Dette aspekt kommer tydeligt frem i denne passage:

”Helt grundlæggende, så kan det medføre fejl i kommunikationen. Fordi det gør jo, at vedkommen der sidder på den anden side trækker sig. Og måske i virkeligheden ikke kommer helt ud med det vedkommen gerne vil havet været ude med. og så kan det bare hurtigt køre

skævt og så kan vedkommen på den anden side i virkeligheden sidde og blive mere og mere indebrændt og gal fordi personen som nu igen sidder over på den anden side ikke forstår hvad det drejer sig om.” (Informant nr. 1)

5.2.2 Om aktiv lytning

Citatet tydeliggøre i det følgende, interviewpersonens opleves af, at aktiv lytning og nysgerrighed knyttes sig sammen med anerkendelse:

”Altså jeg vil jo sige, at anerkendelsen ligger hovedsagelig i, at være aktiv lyttende, at høre problemstillingen og spørger ind til den. Det vil være der at borgeren oplever anerkendelsen, ik’.”(Informant nr. 5)

Citatet viser i det følgende, at aktiv lytning er vigtig i forståelsen af rådeøgendes problematik:

”Nå men undervejs overvejer man jo, hvad det er vi skal, vi skal jo ikke løse folks problemer, men vi er sådan et forum hvor man har tålmodighed til at lytte og hvor der måske kan komme lidt større klarhed over, hvad er det for problemer. (...) at prøve at lytte ind til, hvordan er det egentlig de oplever det, (...).” (Informant nr. 2)

Citatet fremhæver, at aktiv lytning har stor betydning for kontakten til den rådeøgende:

”(...) Jeg tror da, at det er vigtigt hvis der kommer en person som føler sig virkelig sårbar eller er virkelig virkelig sårbar, så tror jeg da, at det er vigtigt, at der sidder nogen på den anden side som også kan rumme og lytte frem for med det samme at skulle frem til, hvad det er personen har brug for mere konkret altså en praktisk løsning på et eller andet praktisk problem. Ellers så tror jeg hurtigt at situationen kan eskalere hvis man ikke er i stand til at rumme det.” (Informant nr. 1)

5.2.3 Om Kommunikation

Det er her tydeligt, at kommunikation er et vigtigt redskab i mødet med rådeøgende borger. Det knytter sig sammen med det sociale og menneskelige aspekt:

"(...) netop fordi man er så løsningsorienteret tit, så glemmer man bare hele det der sociale aspekt, det der menneskelige aspekt med at få talt om noget andet end lige problemet, ik'. Og nogen gange kan der opstå nogle meget sjove situationer når man så får talt om nået andet end det, der lige er det juridiske problem, ik'." (Informant nr. 2)

Citatet viser her, at kommunikation er et vigtigt element for at opnå en fornemmelse af rådsøgende. Det er endvidere tydeligt, at det knytter sig sammen med, at forstå og angribe problemstillingen fra flere vinkler:

"(...) jeg tænker at man i hvert fald får en fornemmelse af, hvor vedkommen er. Hvor det måske kan gøre det lidt nemmere eller sådan hvor man måske kan nå at angribe det fra en anden vinkel, eller bare lige som for at få sådan et ekstra perspektiv på." (Informant nr. 3)

Citatet fremhæver at kommunikation er et vigtigt element for det rådgivende møde og for borgerens oplevelse. Det er endvidere tydeligt, at en regel-fikseret tilgang knytter sig til en mangelfuld kommunikation og opleves som en hindring:

"Altså i forhold til borgeren, så ville det jo være, det ville give en rigtig dårlig oplevelse for borgeren (oplevelsen af manglende kommunikation). Der kunne jeg forestille mig hvis man var meget regel fikseret og de kommer med et eller andet konkret og så at man får en fornemmelse af at det er noget helt andet og hvis man blev ved med at køre i det der spor og lige som ikke kunne få det andet med så tror jeg, at jeg ville opleve det som meget frustrerende og det måtte også smitte af på borgeren. Men for dem er det jo også tit usikkert når de kommer, hvad det egentlig er ik'." (Informant nr. 2)

Citatet tydeliggør her, hvorledes samtalen er med til at skabe klarhed og forståelse:

"Nå ja, og så under samtalen vidste det sig, at det var, - det var noget helt andet det drejede sig om. Det egentlig bare var for at komme ind og snakke, borgeren havde det dårligt og... ja, jaja det er jo også det jeg netop snakker om med psykologen, altså samtalen i sig selv kan være det væsentlige og ikke selve emnet, ja det er rigtigt." (Informant nr. 4)

5.2.4 Sammenfatning

I første del bliver læseren præsenteret for hvad interviewpersonerne knytter til anerkendelse og hvilken betydning anerkendelse har for mødet med rådeøgende borger. Dernæst bliver centrale elementer; aktiv lytning og kommunikation, behandlet.

Der viser sig en enighed blandt interviewpersonerne om, at anerkendelse er et essentielt element i mødet og i forståelsen af borgerens problematik. Ifølge interviewpersonerne handler anerkendelse om, at være imødekomende, at kunne lytte aktivt og at være empatisk og respektfuld i mødet med rådeøgende borger. Én af informanterne understreger, at anerkendelse ligeledes handler om at være nysgerrig og åben i forhold til at forstå den problemstilling borgeren rejser. At tage udgangspunkt i den rådeøgendes perspektiv er et yderligere element i en anerkendende tilgang. Kommunikation bliver i den forbindelse talt om, som et vigtigt led i en anerkendende tilgang og som afgørende for, at forstå og klargøre hvilke betingelser og vilkår der gør sig gældende. Endvidere har to af interviewpersonerne fokus på hvilken betydning en manglende anerkendelse kan medføre. Interviewpersonerne har en oplevelse af, at det kan medføre fejl i kommunikationen, hvori de grundlæggende elementer for at forstå borgeren er indlejret. En manglende anerkendelse sættes ligeledes i sammenhæng med et fokus på de juridiske aspekter hvor en oplevelse af en anerkendende tilgang kan glide i baggrunden på bekostning af de juridiske elementer. En anerkendende tilgang bliver således talt om, som en nødvendig forudsætning i mødet med rådeøgende borger, hvori en forståelse af borgerens livssituation bl.a. er med til at skabe klarhed og mening af borgerens problematik. Hvorfor kommunikation tillægges betydning og giver anledning til, at angribe og spore sig ind på problemstillingen fra forskellige vinkler og perspektiver. Flere af interviewpersonerne konstaterer, at der er en tendens til en løsningsorienteret tilgang i rådgivningen, hvilket kan forårsage at de sociale aspekter ikke i samme grad bliver taget i betragtning. Endvidere bliver det diskuteret, hvorledes anerkendelse står i opposition til de juridiske krav rådeøgende møder. En regel-fikseret tilgang opleves blandt interviewpersonerne som konfliktskabende og som en barriere for kommunikationen og relationen.

5.2.5 Diskussion af mine hovedfund - Anerkendelse

I dette afsnit vil jeg diskutere mine empiriske fund der berør anerkendelse. Jeg har valgt at bygge min diskussion op omkring, den betydning interviewpersonerne tillægges et

anerkendende aspekt. Afslutningsvis vil jeg diskutere disse i forhold til et juridisk aspekt. En begrundelse for denne kobling skal ses i forlængelse af mine empiriske fund. Jeg har i analysens første del, argumenteret for, at der er en ubalance mellem de juridiske og sociale forhold. Interviewpersonerne tilkendegiver, at en forudsætning for et vellykket møde afhænger af, at disse forhold er i balance. I midlertidig peger meget i retningen af, at de juridiske forhold sættes i højsædet. Hvilket indikerer at de sociale forhold ikke klare sig så godt i konkurrence med bl.a. en løsningsorienteret tilgang, hvor de juridiske forhold ses som den primære opgave der skal løftes. Det er i forlængelse heraf, interessant at vende blikket mod interviewpersonernes meningstilkendegivelser af, hvilken rolle anerkendelse spiller i mødet med rådsøgende borger i forhold til at sikre en kontekstuel kulturopfattelse.

Interviewpersonernes udsagn i det ovenstående tydeliggør hvorledes en overfokusering på de juridiske aspekter koblet sammen med en mangelfuld anerkendende tilgang. Det juridiske aspekt bliver ligeledes talt om, som konfliktskabende og modarbejdende i forhold til borgernes oplevelse af, at føle sig anerkendt. Det bliver endvidere gjort tydeligt, at en manglende anerkendende tilgang opleves som en forhindring for kommunikationen i mødet med rådsøgende borger. Jeg vil i forlængelse heraf, argumenter for, at der i Frivillig Rådgivning tendentielt viser sig at være modsatrettede opfattelser blandt interviewpersonerne af, hvad der definerer rammen for et vellykket møde. Et møde hvor intentionen blandt interviewpersonerne på den ene side er, at møde rådsøgende borger ud fra en anerkendende tilgang, hvilket forudsætter en åbenhed og en nysgerrighed af, henholdsvis de sociale- og juridiske forhold. På den anden side, bliver de juridiske aspekter talt om, som afgørende, hvori en løsningsorienteret tilgang i den rådgivende praksis fremtræder i den sammenhæng. Samtidig bliver det synliggjort blandt interviewpersonerne, hvorledes en ensidig juridisk tilgang kan være konfliktskabende og modarbejde en anerkendende tilgang og en indsigt i de sociale forhold der ligeledes måtte være relevante i en vurdering af en konkret situation. En løsningsorienteret tilgang bliver ligeledes fremhævet af interviewpersonerne som værende i skarp kontrast til en anerkendende tilgang. Det er således interessant at diskutere, den tvetydighed der viser sig i Frivillig Rådgivning.

Sat på spidsen er det elementer, der kan vise sig at være kontraproduktive, hvis vi som frivillige rådgivere er mere optaget af de juridiske aspekter end af personen vi møder i en rådgivningssituation. Dette kan således have indflydelse på den rådgivende samtale og forhindre det ”gode” møde.

Jeg vil argumentere for, at en praksis hvor de juridiske aspekter er dominerende begrænser en åben og nysgerrig, kommunikativ, og imødekomende tilgang da en fiksering på de juridiske omstændigheder ikke efterlader meget plads til en kontekstualisering af rådsøgendes historiske og aktuelle (livs)situation. Og hvor forskellige forventninger bliver tilskrevet den rådsøgendes oprindelse. Det ovenstående giver anledning til at antage, at en nysgerrig tilgang bliver negligeret i forståelsen af, hvilke elementer der i den rådsøgendes situation har genereret forskellige forventninger. Forventninger fra rådsøgende, der af interviewpersonerne opleves som urimelige. På den anden side viser der sig hos alle interviewpersonerne en opmærksomhed på, at de rådsøgende har forskellige intentioner når de kommer for at få råd- og vejledning. Opmærksomheden er rettet mod, at et juridisk udgangspunkt ikke nødvendigvis er årsagen til at rådsøgende ønsker juridisk vejledning. Et sådant faktum er interessant i forlængelse af, at det blandt interviewpersonerne opleves som én, af præmisserne for rammen og indholdet i rådgivningen, at være opmærksom på andre forudsætninger end blot det juridiske. Det opleves som en vigtig dimension, at rådsøgende bliver set i sammenhæng, bliver anerkendt og bliver rummet som et helt menneske og ikke kun ses med udgangspunkt af et juridisk perspektiv. Et faktum der skaber stof til eftertanke og som understøtter antagelsen om, at der i rådgivningen foreligger et paradoks.

Mødet med rådsøgende borger med etnisk minoritetsbaggrund viser sig at være en kompleks størrelse. Mange elementer forudsætter hinanden i bestræbelsen på, at anerkende den rådsøgende som et unikt individ, hvori et særbehandlings ideal er indlejret. Samtidig med, at man anerkender borgeren ud fra universelle rettigheder, hvori et ligebehandlings ideal indgår og hvor de juridiske aspekter i den sammenhæng gøres relevante. Det står således klart, at en anerkendende tilgang kommer under pres og bliver udfordret. Det står ligeledes klart, at anerkendelse er en vigtig del af rådgivningen, men det står mindre klart, hvorledes en anerkendelse af borgerne bliver honoreret i praksis. Det er oplagt i den forbindelse at vende blikket mod de udfordringer og den kompleksitet det sociale arbejde rummer, hvilket også gør sig gældende i Frivillig Rådgivning i Dansk Flygtningehjælp. Interviewpersonernes usikkerhed i forlængelse af balancen mellem de juridiske og sociale aspekter kan tolkes som en tilkendegivelse af, denne kompleksitet, mødet indebærer og hvor essentielle elementer danner grundlag for en helhedsorienteret praksis i mødet med rådsøgende borger med etniske minoritetsbaggrund.

Jeg har i det ovenstående diskuteret hvorledes en anerkendende tilgang, tillægges essentiell

betydning i mødet med rådsøgende borger. Jeg har ligeledes udfoldet hvordan en anerkendende tilgang kommer under pres i praksis.

5.3 Del 3: Medborgerskab og deltagelse

Jeg vil i dette afsnit se nærmere på, hvorledes de tre medborgerskabsopfattelser, som redegjort i opgavens teoretiske del, viser sig, i de observationer og de fortællinger jeg har indsamlet. Dette vil jeg i nærværende analysedel udfolde gennem interviewpersonernes udsagn i forhold til deres oplevelse af, de vanskeligheder, udfordringer og dilemmaer de tillægger betydning i rådgivningen og i vejledningen af etniske minoritetsborger. Dernæst vil en behandling af den betydning interviewpersonerne tillægger de individuelle karaktertræk hos den rådsøgende, ligeledes blive berørt. Afslutningsvis vil jeg diskutere, hvorledes disse forskellige tankefigurer kan have betydning for praksis og hvorledes det i et samfundsmæssigt perspektiv kan vise sig som essentielt, i en inklusionsproces af etniske minoriteter og for deres deltagelse i det danske samfund på lige fod med majoriteten. I det følgende vil jeg udfolde disse aspekter igennem interviewpersonernes egne oplevelser, tilkendegivelser og holdninger af rådsøgendes deltagelse i det danske samfund.

Citatet fremhæver at deltagelse knytter sig sammen med kulturelle betingelser. Det er endvidere tydeligt, at deltagelse opfattes som individuelt betinget, hvori forskellige elementer hos den rådsøgende selv, er forudsætningen for et aktivt medborgerskab:

”Jamen lige umiddelbart så jeg ham som ikke-deltagende og det kan jo så være forkert men jeg synes faktisk at han havde mange muligheder for at blive deltagende men det kan jo også være kulturelt betinget. Hvor var det nu jeg talte med sådan noget om? det kan godt have været i en tidligere rådgivning hvor vi bare sagde efterfølgende, det er sgu da alligevel utroligt at nogle af de her ting ikke bare falder dem ind. Altså, jeg synes også at der er nogen af de her rådsøgende der bare knokler deres røv i laser for diverse ting, og de vil gerne hjælpe og så er der nogle, så sidder man bare tilbage og tænker, uhm... hvorfor er du her, eller sådan... (...) der er nogen gange, hvor man tænker, ”det var dog alligevel sjovt, at du tror, at du kan forblive i din egen lille verden”, sådan fungerer det sjældent.” (Informant nr. 2)

Citatet viser i det følgende, at sproget har betydning for rådsøgendes forståelse og medvirken i egen problemstilling:

”Lige ham her, så synes jeg jo godt, fordi han talte så godt dansk også, så burde han jo være mere ind i det. (...). Jeg tænker, at han, han var i hvert fald, fordi han var så god sprogligt, relativt set, så tænker jeg at så burde han på en eller anden måde have gode kår for lige som også at forstå vores samfund og de regler.” (Informant nr. 3)

Citatet fremhæver, at rådsøgende generelt skal tage ansvar for sin deltagelse og integration:

”Generelt, netop det der med at tage aktiv del, at tage ansvar for integrationen.”
(Informanten nr. 2)

Citatet fremhæver at deltagelse knyttes både til sproglige udfordringer samtidig med, at fordomme omkring de rådsøgendes kultur, vanskeliggøre deres mulighed for at deltage aktivt i samfundslivet:

”Altså den er jo dårlig, det er jo også derfor at jeg rigtig gerne vil give dem en god oplevelse når de kommer ind i rådgivningen, fordi vi på en eller anden måde er der for at hjælpe dem. Der er både nogle sproglige udfordringer, der er også, jeg vil faktisk ikke engang sige at det er hans kultur som ødelægger det, jeg tror mere at det er vores fordomme omkring hans kultur som kan gøre det rigtig svært for ham at blive en del af det danske samfund.”
(Informant nr. 1)

Citatet fremhæver i det nedenstående, at en forestilling hos den rådsøgende om at være diskrimineret gør det nemmere at trække sig for at deltage aktivt:

”Ja, det tænker jeg i hvert fald, at hvis man har den hængende hen over hovedet (jf. følelsen af at være diskrimineret) så bliver det også nemmere at sige, ”okay så trækker jeg mig bare”, jeg gøre lige det jeg skal og ikke mere”, vel. På den anden side så er det også godt at mange, holder fast i nogle af deres rødder, fordi det er jo et bidrag som vi alle sammen kan bruge.”(Informant nr. 2)

5.3.1 Individuelle karaktertræk og ansvar

I forlængelse af medborgerskab og deltagelse, bliver individuelle karaktertræk hos den rådsøgende diskuteret. Rådsøgendes individuelle forudsætninger er et vigtigt element i interviewpersonernes forståelse af de rådsøgendes aktive medborgerskab. En forståelse af

rådsøgendes livsbetingelser bliver blandt interviewpersonerne ligeledes med udgangspunkt i rådsøgendes individuelle omstændigheder, hvilket tilskrives betydning i forhold til deres situation. I det følgende vil jeg udfolde den mening interviewpersonerne i deres møde med rådsøgende borger, tillægger de individuelle egenskaber.

Citatet fremhæver en oplevelse af, at rådsøgende har en krævementalitet. Det er endvidere tydeligt, at det knytter sig sammen med dovenskab:

"Altså jeg har mest haft somalier inde, og der har de været meget sådan krævende, "det har de da ret til", faktisk. (...) Det er fordi at man er doven. Altså det har jeg sådan en eller anden opfattelse af, (...) hvis man kan få det, så ville det være godt ik', jeg tror også de lever, selvfølgelig så handler de så på, hvis de ikke får ydelser og alt det her ik'...så skal de jo revurdere ik'." (Informant nr. 2)

Citatet i det følgende viser, at et individuelt ansvar for sin situation, tillægges betydning:

"Ja, og hun sad jo ikke og sagde at det var de andres skyld, som mange af os andre ville gøre. Det er også dem ik' (griner). Det gjorde hun jo ik'." (Informant nr. 4)

Citatet fremhæver i det nedenstående, at de rådsøgende har en forestilling af rådgivningen som et sted hvor det er nemt at få hjælp:

"Jamen jeg ved ikke om de havde forestillet sig at det var sådan en nem måde at få hjælp på. Det var i hvert fald lidt det vi fornemmede, "nå men de har nok alle svarende og kan give os noget arbejde", hvor de blev mødt af det modsatte ik', hvor vi ligesom bare sagde at det er vanskelige tider for os alle eller for samfundet, så selvfølgelig ik'." (Informant nr. 2)

Citatet fremhæver at rådsøgende har en forpligtigelse til at involvere sig i deres situation og løse den:

"(...) Og så må vi bare sige til dem, at sådan hænger verden altså ikke sammen, det kræver, at du selv involverer dig i din situation og du gør nogle ting, vi kan fortælle dig hvad det er for nogle ting du skal gøre men det er op til dig selv ligesom løse din situation ik'. (Informant nr. 5)

5.3.2 Sammenfatning

I første del blev medborgerskab og deltagelse diskuteret. Det gøres tydeligt for læseren at medborgerskab og deltagelse er vigtige elementer i interviewpersonernes forståelse af rådsøgendes muligheder og vilkår. Det bliver i den forbindelse knyttet til rådsøgendes aktive deltagelse i samfundslivet samt en aktiv stillingtagen til deres livssituation, hvorfor rådsøgendes individuelle forudsætninger og karaktertræk i del to blev diskuteret. De rådsøgende borgere tilskrives et individuelt ansvar for deres situation og hvor forskellige individuelle karaktertræk hos den rådsøgende bliver afgørende blandt nogle af interviewpersonernes forståelse af situationen og det givet problem. Karaktertræk som dovenskab bliver bl.a. fremhævet i den forbindelse. Viljen til at orientere sig bliver endvidere talt om, som en forudsætning for at opnå et aktivt medborgerskab. Et andet aspekt der ligeledes viser sig som betydningsfuldt blandt interviewpersonerne, er rådsøgendes kulturelle baggrund, hvorfor de kulturelle betingelser tilskrives betydning og sættes i forbindelse med manglende medborgerskab. En manglende forståelse af de danske normer og værdier bliver essentielle elementer i den sammenhæng. Ligeledes understøttes sproget som nødvendigt i forståelsen af det danske samfund og ses som et vilkår for at forstå de regler der knytter sig hertil. Sproget bliver således en væsentlig faktor for at kunne indgå i en samfundsmæssig kontekst og bliver et afgørende element i tildelingen af et aktivt medborgerskab. Et yderligere aspekt der gøres relevant blandt interviewpersonerne, er en oplevelse af, at de fordomme der opleves at være til stede i rådgivningen af rådsøgendes kultur, vanskeliggøre deres muligheder for en aktiv deltagelse og integration.

5.3.3 Diskussion af mine hovedfund- Medborgerskab og deltagelse

Som jeg har tydeliggjort i det ovenstående afsnit, er præmissen for rådsøgendes deltagelse og aktivt medborgerskab bl.a. kulturelt betinget, hvorfor nogle af interviewpersonerne tillægger en manglende forståelse af de danske normer og værdier hos de rådsøgende, betydning. Det bliver ligeledes tydeliggjort i den forbindelse, at rådsøgendes individuelle forudsætninger og vilje til at knokle deres ”røv i laser” opfattes som afgørende for, tildelingen af et aktivt medborgerskab. Det er bl.a. på baggrund af ovenstående tilkendegivelser at jeg vil argumentere for, at der i Frivillig Rådgivning er forskellige

forståelser der kan sættes i sammenhæng med den liberale økonomiske medborgerskabsforståelse. Det er denne idealtypiske forestilling jeg vil lade være omdrejningspunktet for den teoretiske diskussion. Som jeg har argumenteret for i min teoretiske del (jf. teoriafsnit), er der forskellige medborgerskabsforståelser der er fremsat i den politiske debat om etniske minoriteter og som er styrende for deres muligheder for, at opnå et aktivt medborgerskab. Dette gør sig ligeledes gældende i Frivillig Rådgivning. En individorienteret forståelse af rådsøgendes muligheder og betingelser bliver fremhævet og hvor en krævementalitet uagtet om, andre forudsætninger hos den rådsøgende kunne gøres relevante at medtage i vurderingen af rådsøgendes situation, bliver fremhævet. De socioøkonomiske, - strukturelle- og individuelle forhold risikerer at glide i baggrunden på bekostning af, en liberal økonomisk medborgerskabsforståelse, hvor individuelle forudsætninger er omdrejningspunktet.

En tilkendegivelse af, at man har en krævementalitet kobles til egenskaber hos den enkelte hvor bl.a. dovenskab bliver fremhævet som et element i den sammenhæng. Og hvor en opfattelse af, at rådsøgende lever og handler efter hvilke ydelser de kan opnå og løbende revurdere deres levevis i forlængelse heraf, er ligeledes i tråd med en liberal økonomisk tankefigur og medborgerskabsforståelse. En sådan optik tydeliggør bl.a. hvorledes det rationelle individ løbende tager beslutninger med henblik på at maksimere egen velfærd, hvilket jeg vil argumentere for, at en sådan tilkendegivelse afspejler. Dette perspektiv fordrer ligeledes, at den rådsøgende borger tager aktivt ansvar for sin deltagelse, da individet forstås som værende bevidst om omkostningerne ved forskellige valg- og fravalg. Herunder afhænger lysten til at deltage aktivt, og om rådsøgendes villighed til, at "betale" konsekvenserne af sine valg. Eksempelvis i form af manglende ydelser i forlængelse af, lysten til at deltage og i opnåelsen af et aktivt medborgerskab. De sproglige kompetencer hos den rådsøgende bliver ligeledes gjort relevante i forbindelse med interviewpersonernes opfattelse af rådsøgendes aktive deltagelse. Men det står mindre klart hvorledes de sproglige forudsætninger bliver koblet til en kommunitaristisk tankefigur, hvor medborgerskab opnås gennem integration i værdifællesskaber hvor bl.a. de sproglige forudsætninger er indlejret (Skytte 2011: 173). Eller om hvorvidt de sproglige udfordringer bliver betragtet som en væsentlig faktor for rådsøgendes mulighed for at opnå de bedst mulige betingelser for at udvikle kompetencer til livet i det danske samfund. Og hvor eksempelvis beherskelse af det danske sprog er en afgørende kompetence for at mestre

livet i Danmark og som har betydning for at indgå og deltage på lige fod med majoriteten. Det er derfor usikkert hvorledes interviewpersonerne tillægger de sproglige udfordringer betydning i forhold til et medborgerskabsperspektiv. Det er dog vigtigt at bemærke at det gøres relevant, men en nærmere forståelse af, hvad det har af betydning for praksis, er i den sammenhæng ikke muligt at nærme sig.

Som det fremgår af det ovenstående, mener jeg, at en liberal økonomisk medborgerskabsopfattelse kan begrænse en helhedsvurdering af den rådsøgendes problemstilling. Jeg har argumenteret for, at et konstruktivt udgangspunkt for mødet med rådsøgende bl.a. forudsætter at vi som rådgivere er opmærksom på de bagvedliggende mekanismer i vurderingen af rådsøgendes situation og handlemuligheder. En liberal økonomisk medborgerskabsopfattelse kan medføre at refleksioner der rækker udover borgerens individuelle forudsætninger ikke medtænkes i vurderingen af den givne problemstilling og vil således potentielt udfordre et konstruktivt udgangspunkt.

Dette mener jeg, kan få afgørende betydning for de rådsøgendes mulighed for at deltage på lige fod med majoriteten hvis en forståelse af deres livssituation er bundet op på, individuelle faktorer og karaktertræk hvor væsentlige forudsætninger, ikke bliver taget i betragtning. Et sådan perspektiv giver ringe mulighed for kontekstuel tilgang og efterlader ringe plads til anerkendelse, aktiv lytning, indsigt og nysgerrighed i forhold til rådsøgendes situation, hvis man på forhånd har tilskrevet borgeren et individuelt ansvar for hans eller hendes situation.

5.4 Del 4: Kulturopfattelser

I følgende afsnit vil jeg præsentere for læseren, hvilke udfordringer og dilemmaer interviewpersonerne møder i en råd- og vejledningssituation i forlængelse af rådsøgendes kulturelle baggrund. Vigtige elementer der i den forbindelse bliver fremhævet af interviewpersonerne, vil endvidere blive diskuteret.

5.4.1 Hvilke kulturopfattelser er på spil i Frivillig Rådgivning?

Rådsøgendes kulturelle baggrund viser sig at være en forudsætning for bl.a. at forstå de

problemstillinger den rådsøgendes situation rejser. Den rådsøgendes kulturelle baggrund bliver talt om, ud fra forskellige perspektiver, hvorfor der er forskellige kulturopfattelser på spil i Frivillig rådgivningen. Rådsøgendes kulturelle baggrund bliver bl.a. talt om som en barriere for det konkrete møde hvor en manglende forståelse for de danske normer og værdier bliver tillagt værdi for rådsøgendes forudsætning for, at forstå sin situation. I det nedenstående vil jeg udfolde de kulturopfattelser der er på spil og giver anledning til forskellige perspektiver i mødet med rådsøgende borger med etnisk minoritetsbaggrund. Jeg vil afslutningsvis diskutere hvorledes forskellige typer af kulturopfattelser der viser sig i Frivillig Rådgivning giver anledning til, at anskue og vurdere rådsøgendes problematik i lyset af en helhedsorienteret optik. En optik som jeg løbende i nærværende opgave, har argumenteret for som en præmis for den rådgivende praksis. Og hvor jeg ligeledes har argumenteret for, at et ligestillingsperspektiv er nødvendigt i sikringen af etniske minoritetsborgeres mulighed for på lige fod med majoriteten at deltage som aktive medborgere i samfundslivet.

Citatet fremhæver i det følgende, at rådsøgende kommer med et helt andet sæt og kulturelle forudsætninger og at forskellen ligeledes hele tiden er til stede:

”Det er jo det, det hele tiden går ud på, det er at prøve at fortælle dem hvordan vi oplever og hvad det er, - de kommer jo med et helt andet sæt. Så det synes jeg hele tiden ligger der, den forskel. Det er vel netop derfor vi har en speciel rådgivning, ud fra den erkendelse...”

(Informant nr. 3)

Citatet viser i det nedenstående, at rådsøgendes kulturelle baggrund har betydning, men at det opleves mest fra rådsøgendes side. Det er her tydeligt, at en opfattelse af kultur knytter sig sammen med forskellige normer, hvilket har afgørende betydning for den optimale rådgivning:

”Ja, altså det kulturelle kunne godt have en betydning, men jeg fornemmer det nu mest, ikke fra min egen side, fordi jeg ved jo godt, at jeg skal rådgive folk med fremmed herkomst men der kan jo være nogle normer i de forskellige kulturer, hvor man ikke giver hånd og hvor man ikke kan fortælle (...) nogle bestemte ting og der kan jo godt ligge nogle ret gemte sten gemt der, som lige som er afgørende for den optimale rådgivning, hjælp eller snak. Så det tænker jeg nogle gange, det kan godt være svært at få knækket den nød.” (Informant nr. 2)

Citatet fremhæver at den kulturelle baggrund sjældent har betydning for kommunikationen med rådsøgende. Det bliver til gengæld tydeliggjort, at kulturen spiller ind i forhold til rådsøgendes oplevelse og reaktion af problemet:

”Sjældent når vi sådan bare sidder og snakker, der kan de godt forstå det. Jeg oplever det, - engang kom der en far, og hans søn havde fået en dom, faren var fuldstændig sønderknust ik’, og det er nok mere ud fra nogle æresbegreber fra hans kultur end det er noget der ville være her. Selvfølgelig er man ulykkelig når ens børn kommer i uføre men altså det var ud over det, ik’. Og sådan noget kan der godt være. Og der kan man så sige, at det må du leve med...” (Informant nr. 3)

Citatet fremhæver at den kulturelle baggrund har betydning. En oplevelse af, at nogle mænd ikke ønsker at blive rådgivet af kvinder:

”Ja, fordi jeg tror at nogen af de mænd der kommer, de vil måske ikke så gerne rådgives af en kvinde men helst af en mand, kunne jeg forestille mig altså. På grund af netop deres kulturbaggrund, det kan jeg også se lidt i lektiehjælpen, at der kommer ikke ret mange mænd. Der kommer mange kvinder der gerne vil have hjælp og ikke så mange mænd og jeg tror ikke, at de syntes det er så sjovt og komme og spørger en kvinde om råd men altså på den anden side, så har jeg det også sådan, det må de altså lægge væk, det der. For det kan jo ikke nytte noget, hvis de gerne vil videre og lære noget dansk eller hvad de kommer ned for, så må de altså også springe over og falde ned på hvilket køn dem der kan noget og kan lære dem noget ik’, ja.” (Informant nr. 4)

Citatet fremhæver i det følgende, at den kulturelle baggrund har betydning. Det gøres endvidere tydeligt, at man ikke skal tillægge det for stor betydning:

”Uhm jo, selvfølgelig har det betydning, men jeg tror også bare, at man skal lade være med at tillægge eller passe på med at tillægge det for meget betydning. Altså, jeg tror at man skal passe på, det er også mennesker på den anden side og at de også forstår almindelig mimik. Det er jo ikke dyr, vi sidder og snakker med så selv om at man har en forskellig opdragelse så forstår de jo godt sådan nogle ting som empati, og at man sidder og lytter og at man prøver at gøre det bedste man kan for dem. Så jeg tror at hvis man bare har de værdier på plads, så tror jeg i virkeligheden at det der med forskellig baggrund ikke behøver at betyde så meget.” (Informanten nr. 1)

Citatet her, fremhæver at den kulturelle baggrund har stor betydning for os alle. Det er tydeligt, at den kulturelle baggrund knytter sig til forskellige normer:

”Det har utrolig stor betydning, det har det for os alle sammen. Altså både den rådgiveren har med sig og den rådsøgende har med (...) hvis man løber ind i en situation hvor der er tale om et tvangsægteskab og hvor den der søger råd er den tvingende part. Jamen der vil det da afgjort have en meget meget stor betydning, fordi vi har en bagage i det danske samfund, der absolut ikke er accepterende eller anerkendende overfor sådan en situation. Jeg syntes også, at skilsmisse sager, med børn, de kan også være meget tunge (...) vi havde for eksempel en der løb over et halvt år hvor vedkommen konstant kom ind på de forskellige hold, altså han shoppede mellem holdende for at høre, det han gerne ville høre ik’. Det syntes jeg også var meget vanskeligt fordi der låg også en masse med kultur om, at der hvor han kom fra, der var det jo fares opgave ligesom et eller andet sted, at sørger for, at barnet kom videre i verden og nu havde mor taget forældre retten (...). (Informant nr. 5)

Citatet fremhæver, at de kulturelle aspekter har betydning. Det tydeliggøres ligeledes, at de ikke bør fylde for meget, at det handler om at finde ud af, hvad det er for et menneske man sidder overfor:

”Ja selvfølgelig, ja men jeg tænker igen at lige i rådgivningssituationen, det er bare så snævert en situation, at der bør det ikke betyde noget hvor den anden kommer fra. Der tror jeg egentlig, det er også bare mig personligt at der tror jeg bare at det er vigtigt at man respekterer den person og at man også viser den anden person at man respekterer vedkommen og så tror jeg egentlig at det går ganske let. (...) i rådgivningssituationen, der er det jo bare et spørgsmål om at sætte sig ned og finde ud af hvad det er for et menneske der sidder på den anden side af en. Og ikke så meget se på, hvilken kultur vedkommen kommer fra.” (Informant nr. 1)

Citatet fremhæver at der er nogle særlige kulturelle ting man som rådgivere må prøve at give videre:

”Det er jo tit et utroligt uldent billede, altså hvordan er myndighederne, hvad er myndigheders rolle, hvordan kommer man igennem med ting man ønsker sig, skal man betale sig fra det, skal man med vrede sig fra det og der har vi nogle særlige kulturelle ting som man må prøve at give videre til dem. Det kan jeg huske, lige da jeg startede, der var nemlig en der havde prøvet, aktindsigt kunne han jo få, men han fik det ikke lige da han bad

om det og så begyndte han at kæmpe om at få sine akter og så væltede hans kone og fik en abort, altså det var bare sådan helt dramatisk og jeg tænkte, hvor elementært egentligt, altså at man tager det ikke, man betaler sig ikke fra det, at tie en løsning. (...). Mange tror jo også, at hvis de får en god advokat og betaler nok så kan det ende godt, ik' (...). (Informant nr. 3)

5.4.2 Sammenfatning

I følgende afsnit har jeg synliggjort for læseren, at radsøgendes kulturelle baggrund tillægges betydning. Jeg har endvidere synliggjort, at forskellige kulturopfattelser er på spil i Frivillig Rådgivning i Dansk Flygtningehjælp. Interviewpersonernes opfattelser kommer til udtryk i mødet med radsøgende borger og i den forståelse de tillægger en given problematik. De kulturelle betingelser bliver talt om, ud fra forskellige perspektiver, hvori forskellige aspekter bliver tillagt værdi. De forskellige perspektiver der er på spil, viser sig bl.a. i den betydning man tillægger kulturelle normer og værdier. Én af interviewpersonerne fortæller i forlængelse heraf, hvordan forskellige normer og værdier i de forskellige kulturer har betydning for mødet med de radsøgende borgere. En generel opfattelse af, at radsøgende borger kommer med et helt andet sæt og at de kulturelle forskelle hele tiden er på spil i og med, at ”vi” kommer fra forskellige kulturer. En manglende forståelse af de danske normer og værdier bliver i forlængelse heraf, afledt af borgerens kulturbaggrund og oprindelse. Den radsøgendes normer opleves således som en barriere og som en udfordring. Flere af interviewpersonerne fortæller at der ligeledes i ægteskabssager og børnesager er kulturelle forskelle, hvilket kan få betydning for anerkendelsen af borgerens problematik. Disse forskelle bliver bundet op på æresbegreber og hvor den radsøgendes reaktionsmønster bliver afgørende for, interviewpersonens opfattelse af situationen. Der er endvidere en oplevelse af, at der er forskel på mænd og kvinder i rådgivningssammenhæng. Én af interviewpersonerne fortæller, at mænd i mindre grad ønsker at blive rådgivet af kvinder på grund af deres kulturelle baggrund. De ønsker ikke at spørge kvinder til råds og å vejledning. Én af interviewpersonerne fortæller at man har en speciel rådgivning i erkendelsen af, at borgerne kommer med en helt anden baggrund og et helt andet sæt af normer og værdier.

De ovenstående perspektiv sættes i relief og udfordres af en anden optik. En optik hvor de kulturelle normer og værdier tillægges betydning, men hvor interviewpersonen samtidig understreger, at disse forhold ikke skal tillægges for stor opmærksomhed. Elementer som

empati, respekt, åbenhed og kommunikation tillægges betydning for at opnå den mest hensigtsmæssige rådgivning i den forbindelse. Der er således forskellige perspektiver på spil i Frivillig Rådgivning. Perspektiver der kan være afgørende for, en anerkendelse af den radsøgendes situation, de forudsætninger og betingelser de kommer med. Et aktivt medborgerskab bliver således udfordret af bestemte kulturopfattelser og hvor de kontekstuelle forhold kan glide i baggrunden. Det er således disse forhold jeg i det nedenstående vil diskutere.

5.4.3 Diskussion af mine hovedfund – Kulturopfattelser

Jeg har tydeliggjort i det ovenstående at forskellige kulturopfattelser danner rammen for det rådgivende møde og at der således er forskellige forståelser på spil i Frivillig Rådgivning. Jeg vil i dette afsnit diskutere henholdsvis en evolutionistisk- og relativistisk kulturopfattelse. Jeg vil diskutere hvorledes disse kulturopfattelser kan have betydning for vores praksis i Frivillig Rådgivning og for radsøgende borgers aktive medborgerskab.

Som jeg har tydeliggjort i nærværende speciale, er en evolutionistisk og en relativistisk (jf. teori afsnittet) kulturopfattelse væsensforskellige. Ifølge Marianne Skytte er de begge fortsat i spil i debatten i dag om det sociale arbejde med etniske minoriteter, hvor forestillingen ofte er præget af, flygtninge, indvandrere og deres efterkommere som mennesker, der er bundet af traditionelle kulturelle forestillinger (Skytte 2011: 170-171).

I forlængelse heraf, vil jeg argumentere for, at der blandt interviewpersonerne knytter an til, en opfattelse af radsøgende borger, som bundet af kulturelle normer og værdier. En forestilling af, at deres problematikker er afledt af deres manglende forståelse af hvilke normer og værdier der gør sig gældende i en dansk sammenhæng. Normer og værdier jeg mener i øvrigt inden for landets grænser defineres meget forskelligt. Dette efterlader plads til en refleksion over hvorledes disse typer af kulturopfattelser er frugtbare og tilskynder til en konstruktiv vurdering af, radsøgendes livssituation og hvor de aktuelle forhold ligeledes indtænkes. Dette vil jeg diskutere nærmere i det følgende.

I det empiriske materiale er der eksempler på en evolutionistisk kulturopfattelse. En tilkendegivelse af, hvorledes vi som rådgivere kan forsøge at videregive særlige kulturelle værdier som ”vi” har til radsøgende borger, da de kommer med helt andre forudsætninger,

hvilket ligeledes er grunden til, at vi har en speciel rådgivning i erkendelsen af, at der er kulturelle forskelle. Tilkendegivelser der giver anledning til at argumenter for, at der viser sig, at være en forståelse af rådsøgende, som mennesker der er begrænset af deres kulturelle opfattelser og at vi i Frivillig Rådgivning gennem rådgivning og vejledning kan fremme rådsøgendes indlæring af de danske normer og værdier. Dette med det formål at muliggøre og lette borgerens aktive deltagelse på fornuftig vis, hvor det i dette perspektiv vil ses som den kulturel set mest udviklede og værdifulde aktive deltagelse (Skytte 2014: 160). Dette kulturforståelsesperspektiv udfordrer og vanskeliggøre således en helhedsforståelse af rådsøgendes problematik, hvorfor essentielle elementer risikerer at glider i baggrunden på bekostning af vores kulturfokusering i Frivillig Rådgivning. En manglende forståelse af et særbehandlingsperspektiv bliver endvidere udfordret når rådsøgendes adfærd og reaktionsmønstre ligeledes tilskrives forskellige kulturelle normer og værdier. Det bliver ligeledes gjort tydeligt at der er normer i de forskellige kulturer som vi møder i rådgivningen der væsensforskellige fra vores, hvilket bliver tilskrevet forskellige æresbegreber der udspringer af rådsøgendes kultur. Og hvor bl.a. rådsøgendes reaktion på sønnens dom (jf. citatet nr. 3), bliver hæftet på farens kulturbaggrund. En sådan optik vil jeg argumenter for, potentielt negligerer en nysgerrig tilgang til rådsøgendes oplevelse af situationen og hvor farens kulturbaggrund bliver forklaringsbærende for hans reaktion. Dette negligerer ligeledes et situationsforklarende perspektiv, hvor andre elementer end farens baggrund bliver medtænkt i den konkrete sag. Og hvor almene psykologiske faktorer bl.a. ville kunne bidrage med andre perspektiver af farens reaktion og oplevelse af, sønnens situation. Dette mener jeg, ville kunne understøtte en helhedsorienteret vejledning og ligeledes bidrage til en vurdering af, hvilke aspekter der for den rådsøgende gøres relevante at forfølge i en råd - og vejledningssituation. Dette kunne ligeledes understøtte en oplevelse hos borgeren af, at blive lyttet til og at blive anerkendt i situationen.

En tendens jeg ydermere vil argumenter for, bliver tydelig i den hentende empiri, er en optik, hvor de kulturelle præmisser kommer til at fungere som forklaringsbærende i mødet med rådsøgende borger. En kulturelrelativistisk optik bliver således relevant at diskutere nærmere i analysen af de opfattelser der danner rammen for det rådgivende arbejde med etniske minoritetsborgere. I rådgivningssammenhæng bliver rådgivernes forestillinger af rådsøgendes kultur, primært danner grundlag for at forstå rådsøgendes handlinger og motiver, hvorfor ”kulturen” risikerer at ses som selvstændig aktør. En meningstilkendegivelse af, at rådsøgendes kultur i bl.a. samværssager vanskeliggør mødet

og den rådsøgendes håndtering af situationen bliver tilskrevet hans kulturelle baggrund. Et sådan perspektiv fastholder rådsøgende i specifikke kulturelle mønstre alene på baggrund af hans geografiske og nationale slægtshistorie (Skytte 2014: 161).

To af interviewpersonerne fremhæver at rådsøgendes køn ligeledes har betydning i en kulturel sammenhæng. En opfattelse af, at rådsøgendes køn har betydning for hvilken rådgiver den pågældende vil have råd og vejledning af bliver fremhævet. Det bliver synligt at det kobles til rådsøgendes kulturelle normer og baggrund i den forbindelse. Det står klart i den sammenhæng, at en indsigt i og en vurdering af hvilke aspekter og mekanismer der ligeledes kunne gøres relevante i den konkrete situation ikke medtænkes men bliver talt om, som noget borgeren må lægge væk og at de må endvidere springe over og falde ned på hvilket køn de bliver rådgivet af (jf. citat nr. 4). Det er naturligvis relevant i den forbindelse at tydeliggøre ud fra et særbehandlingselement, at der kan være kulturelle betingelser og opfattelser forbundet med, lysten til at blive rådgivet af det modsatte køn. En væsentlig pointe er her, at for at forstå rådsøgendes handlinger og motiver, må vi også som frivillige rådgivere vide, hvordan rådsøgende opfatter verden, hvilket kræver, at vi som rådgivere er i stand til at analysere borgerens sociale situation hvori de kulturelle aspekter gøres relevante at inddrage i den samlede vurdering. Udfordringen bliver i den sammenhæng således om vores vurderinger i mødet med rådsøgende borger bliver tilstrækkelig når vi vurderer rådsøgendes situation med udgangspunkt i en forståelse af kultur, som et afgrænset univers. En sådan optik kan relateres til den ”etnocentriske fordom” (Skytte 2014: 161-162). Denne tendens sættes i forbindelse med en egenskabsforklarende tilgang, hvori en tendens til at tage udgangspunkt i borgerens adfærd, vi ikke definerer os i gruppe med bliver afgørende (ibid.). Altså at vi frivillige rådgivere ikke søger at forstå rådsøgendes adfærd ud fra andre aspekter end de kulturelle. Eksempelvis kan rådsøgendes manglende lyst til at modtage råd – og vejledning af det modsatte køn, hænge sammen med andre aspekter end blot det kulturelle.

Jeg har i dette afsnit således argumenteret for at en evolutionistisk og relativistisk kulturopfattelse kan stå i vejen for en seriøs forståelse og vurdering af rådsøgendes situation og hvor en relativistisk kulturopfattelse kan kobles til den etnocentriske fordom, hvor rådsøgende borger med etnisk minoritetsbaggrund ikke ses som et specifikt individ, men som medlem af en bestemt kulturel kontekst (ibid.). Disse to typer af kulturopfattelser operer med en essentialistisk kulturopfattelse. En sådan opfattelse kan i yderste konsekvens være med til at bekræfte stereotyper og styrke en kategorisk og diskriminerende tilgang i

arbejdet med rådsøgende borger (Skytte 2013: 163).

5.4.4 Delkonklusion

I denne analyse del har jeg argumenteret for, at arbejdet med etniske minoriteter indebærer at man inddrager en helhedsforståelse af rådsøgendes problematik, hvorfor jeg har argumenteret for, at en kontekstuel kulturopfattelse er nødvendig i betragtningen på en konstruktiv indsats i Frivillig Rådgivning. Det er ligeledes tydeliggjort hvorledes en sådan optik er med til at underbygge en ligestilling af etniske minoriteter, hvilket jeg mener, er et vigtigt vilkår for deres muligheder for, at deltage i samfundslivet på lige fod med majoriteten.

5.5 Del 5: Samarbejde og forskellige rådgivnings tilgange

I dette afsnit vil jeg i den første del, behandle rådgivernes interne samarbejde. Samarbejdet rådgiverne imellem har vist sig at være et vigtigt element for interviewpersonerne og i deres oplevelse af, hvilke aspekter der i rådgivningen er rammesættende for mødet med rådsøgende borger. Dette er et punkt der er blevet til i bearbejdningen af mine data. Samarbejdet mellem rådgiverne beskrives ofte som udfordrende og hvor forskellige tilgange bliver talt om, som et aspekt der har betydning for samarbejdet. I denne forbindelse fremhæver flere af interviewpersonerne, at de forskellige tilgange i rådgivningen bunder i vanetænkning samt forskellige forforståelser. Dette vil jeg i afsnittets anden del behandle. I det følgende vil jeg udfolde disse to aspekter der af interviewpersonerne tillægges mening i mødet med rådsøgende borger med etnisk minoritetsbaggrund.

5.5.1 Om samarbejdet

I det nedenstående citat, er det tydeligt, at samarbejdet opleves som udfordrende. Det er endvidere tydeligt, at det knytter sig til forskellige tilgange, hvilket kommer frem i følgende passage:

"(...) altså sådan helt grundlæggende, det der med at man skal samarbejde med en person

der har en anden måde at gøre ting på end sig selv, det synes jeg godt kan være udfordrende (...). Mens der sidder en på den anden side og som er lidt mere: "sådan er det" eller altså. Så konkret i samarbejdssituationen kan det godt være, at jeg føler at jeg måske, du ved, at jeg skal være endnu mere venlig, måske næsten du ved på et overdrevet plan end jeg ellers ville være." (Informant nr. 1)

Citatet fremhæver at et dårligt samarbejde er betydningsfuldt i ønsket om at give rådsøgende en god oplevelse:

"Selvfølgelig har det det, jeg føler ikke så meget at jeg kan læne mig op af vedkommen, jeg føler meget at jeg selv skal bære læsset, hvis du forstår hvad jeg mener? (...) At det er op til mig, at give vedkommen der sidder på den anden side en god oplevelse." (Informant nr. 1)

Citatet tydeliggør her, samarbejdes vigtighed. Det er endvidere tydeligt, at det opfattes som betydningsfuldt i forbindelse med at sikre de sociale elementer i en rådgivningssammenhæng:

"Jo men det gør det i og med at det er jo et sammenspil mellem rådgiverne og hvis vi lander der, hvor vi siger at borger har ikke, det virker som om, at borger ikke har en forståelse af, hvilket regelsæt vi prøver at forklare vedkommen og vi bliver insisterende på det, så glider de andre elementer af rådgivningen, de glider jo i baggrunden." (Informant nr. 5)

5.5.2 Om forskellige tilgange i Frivillig Rådgivning

Citatet illustrer forskellige tilgange i rådgivningen. Det bliver tydeliggjort, at der er forskellige tilgange i rådgivningen:

"Altså, jeg er løbet ind i rådgivninger, hvor folk er blevet afvist mere eller mindre i døren fordi rådgiver ikke havde den eksplicite faglige viden på området og ikke ønskede at kaste sig ud i en længere undersøgelse af, hvad er det så, at borger skal gøre. Hvor de nærmest, jeg kalder det lidt rygradsrådgivning, - det her ved jeg noget om, det kan jeg rådgive på, det her ved jeg ikke noget om, det må du gå til en advokat med. jeg syntes, at det er en urimelig situation men jeg ved, at vi har haft rådgivere der har praktiseret det, (...)" (Informant nr. 5)

Citatet fremhæver, at der i rådgivningen er forskellige tilgang. Det er tydeligt, at de

forskellige tilgange knytter sig sammen med forskellige professionsbaggrunde. Det er endvidere tydeligt, at den menneskelige del bliver nedprioriteret:

"(...) generelt så har vi bare forskellige måder at gå til det på. (...) jeg har i hvert fald oplevet på mit hold at folk går meget op i, hvilken profession man har. (...) Altså hvilken baggrund man har og det synes jeg egentlig er lidt ærgerligt, så det egentligt har været opdelt sådan, at juristerne de kan svare på juridiske spørgsmål og socialrådgiverne kan svare på de juridiske spørgsmål der falder inden for socialrådgiverfeltet og så i øvrigt har det lidt været holdningen, at man ikke skulle tage sig så meget af den menneskelige del og der kan jeg godt mærke, at der er forskellige tilgange til det og det var der nok også i går."
(Informant nr. 1)

Citatet fremhæver, at jurister har en særlig tilgang til de radsøgendes problematikker:

"Det man nogle gange kan klandre os for, det er jo måske at vi har været en del jurister på vores hold og det gør jo også, at vi har en særlig tilgang til de her problemer ik'. (...)"
(Informant nr. 2)

Citatet tydeliggøre, at en løsningsorienteret tilgang opleves som mere kaotisk end konstruktivt. Det gøres ligeledes klart, at samarbejdet opfattes som vanskeligt og at det knytter sig sammen med en manglende honorering af de menneskelige aspekter:

"Jeg tror mere at jeg har følelsen af, at så skal vi have svar på det her og så skal vi have svar på det her og så skal vi have svar på det her, som egentlig nogen gange gjorde at det blev lidt mere kaotisk end konstruktivt. (...) Altså jeg kan nogle gange godt have en følelse af, at jeg skal glatte lidt ud. Så skal jeg ligesom stå for at være det menneskelige ansigt"
(Informant nr. 1)

Citatet fremhæver, en oplevelse af, at juristerne ikke har kendskab til mange af de områder som de skal rådgive på. Det knytter sig sammen med sociallovgivning, familiære problemstillinger og økonomi:

"Mange af de områder som vores jurister løber ind i, at skulle rådgive på, er områder som de ikke har kendskab, erfaring med forlods. (...) Jamen det er jo bl.a. sociallovgivningen, det er problemstillinger hvis der er problemer i familien, det er økonomi." (Informant nr. 5)

Citatet viser at forskellige tilgange opleves som udfordrende. Det er tydeligt, at det knytter sig sammen med forskellige fagligheder:

”Ja, jeg har da oplevet situationer, hvor jeg syntes, at det har været en hæmsko, at en jurist udelukkende har fokuseret på det juridiske og jeg for mit eget vedkommen, måske har været lidt for tilbageholdende og hvor jeg ku' havet ændret retningen på rådgivningen og borgers oplevelse af rådgivningen.” (Informant nr. 5)

Citatet viser, at der er forskellige tilgange i rådgivningen. Det gøres tydeligt, at jurister ofte er løsningsorienteret og psykologerne er optaget af samtalen, hvilket kan give indblik i vigtige dele:

”Altså det kommer an på hvordan den anden tilgang er. Det ku' også være nået jeg kunne lære noget af. Netop hvis det nu var en psykolog som kigger på tingene på en helt anden måde og ikke er løsningsorienteret som jurister meget ofte er, men netop syntes det vigtigste var samtalen ik'. Det syntes jeg også, at jeg lærte lidt af på kurset, introduktionen der. Det var netop det, at jeg sad ved siden af en psykolog til undervisningen og hun havde netop en helt anden indgang og det tænkte jeg; ja og det er sgu en vigtig del, altså.” (Informant nr. 4)

5.5.3 Om vanetænkning

Citatet fremhæver at vanetænkning er negativt. Det gøres tydeligt, at det opfattes som nødvendigt, at reflektere over egen praksis:

”Altså, jeg synes at det er negative vaner altså. Jeg synes jo altid at man skal reflektere over hvorfor man opfører sig som man gør. Også se på hvordan man konkret- nå men jeg handler sådan og sådan når jeg er på mit arbejde, kan jeg agere anderledes i det her frivillige forum, hvor der trods alt er nogle andre muligheder. Uhm så jeg synes det er en negativ ting, det synes jeg.” (Informant nr. 1)

Citatet tydeliggør, at vanetænkning gør mødet mere firkantet og mindre konstruktivt og hvor de fælles arrangement på tværs af holdene er en god måde at diskutere disse ting på. Det er endvidere tydeligt, at der ikke er en opbakning til at diskutere disse forhold:

”(...) Jeg tror, at det kan gøre det hele lidt mere firkantet og lidt mindre konstruktivt, jeg synes jo også at det er ærgerligt, at man ikke deltager i det, der nu en gang måtte være (jf. fællesmøder og supervision) (...). Diskutere den måde man går til rådgivningen på, på de forskellige hold. Og det tror jeg ville være konstruktivt og det ville kunne udvikle alle, men det er lidt som om, at der er nogen der tænker, at jeg har ikke brug for udvikling. Man kan også godt nogen gange tænke hvorfor folk er frivillige, om de er der fordi de gerne vil de personer det bedst, om de gerne vil udvikle sig personligt, at de gerne vil lære nogen ting eller det mere er et spørgsmål om, at få noget på CV'et (...).” (Informant nr. 1)

Citatet tydeliggør hvad der menes med forforståelse (vanetænkning). Det knytter sig sammen med en tilbøjelighed til at drage hurtige konklusioner, hvorfor det kunne være ønskværdigt at være mere nysgerrig på problemstillingen:

”Altså man har jo en eller anden forforståelse baseret på alle de sager man har hørt, og der tænker jeg også, at så kan det da godt være at man en gang imellem drager nogen meget hurtige konklusioner, det behøver ikke at vise sig som forkerte, men der kunne man måske godt som borger ønske sig at der blev spurgt lidt mere ind, fordi det kan jo godt være, at man fanger problemet hurtigere baseret på sine erfaringer men borgeren netop har brug for noget mere ik', ligesom få noget snak i gang eller et eller andet.” (Informant nr. 2)

5.5.4 Om erfaringer og fordomme

Citatet i det følgende viser, at erfaringer og fordomme er en stor del af praksis. Det knytter sig sammen med en ”mindre åben” tilgang. Det er her tydeligt, at interviewpersonen oplever det hos de andre rådgivere og hos sig selv:

”(...). Og der blev jeg i praksis overbevist om, hvor meget vi har af den slags. Så det ved jeg, at det har vi. (...) Jeg har oplevet det hos de andre, jeg har oplevet det stærkt hos mig selv (...). Man går ikke helt åben ind i noget som helst, nej det gør man ikke, (...) Jeg håber da, at vi kan forvalte det, at man har det med sig, det er jo også samlet sammen af situationer, den ene oven på den anden. (...).” (Informant nr. 3)

5.5.5 Sammenfatning

I første del af dette afsnit, er læseren blevet præsenteret for hvilken betydning interviewpersonerne tillægger og meningsudfylder det interne samarbejde rådgiverne

imellem. Dernæst er det tydeliggjort, at interviewpersonerne oplever at forskellige tilgange påvirker det rådgivende møde. Der bliver i forlængelse her af peget på, at vanetænkning og forskellige forforståelser har afgørende betydning for samarbejdet. Disse aspekter er ligeledes blevet udfoldet.

Det gode samarbejde rådgiverne i mellem er en afgørende præmis for indholdet i en råd- og vejledningssituation, og hvor rådsøgendes oplevelse bl.a. afhænger heraf. Et af grundelementerne ved de udfordringer interviewpersonerne i talesætter, er de forskellige tilgange de oplever, er på spil i Frivillig Rådgivning. Det er tilgange, hvor elementer som kommunikation, aktiv lytning, juridiske forhold, socialfaglige forhold mm.. bliver diskuteret som centrale og kobles sammen. Et godt samarbejde er således essentielt i forhold til at sikre at de før nævnte elementer ikke glider i baggrunden.

Interviewpersonernes tillægger den professionsfaglige baggrund stor betydning, hvilket ses som afgørende for hvilken tilgang man som rådgiver har, hvad man retter sit blik mod, og hvordan man griber en problemstilling an. Dette opleves af nogle af interviewpersonerne som problematisk. Et fokus på den professionsfaglige baggrund syntes således at have betydning for samarbejdet og sker på bekostning af den menneskelige del, hvorfor de sociale forhold i den forbindelse opleves som nedprioriteret. I forlængelse heraf, er der en generel enighed om, at juristerne er mere løsningsorienteret og har en tendens til at have en ”sådan-er-reglerne” tilgang. Dette opleves af nogle af interviewpersonerne som kaotisk og mindre konstruktivt for borgerens oplevelse og for samarbejdet. De udfordringer interviewpersonerne oplever ved samarbejdet, bliver vanetænkning ligeledes refereret til som en faktor der har indflydelse på samarbejdet. Der er forskellige forforståelser i rådgivningen, som har betydning for den måde vi som frivillige går til rådgivningen på. Vanetænkning bliver bl.a. talt om, som et negativt element hvor en refleksion over den rådgivende praksis er vigtig i den forbindelse. Endvidere er der en oplevelse af, at der er en mangelfuld tilknytning til de fælles arrangementer. De fælles arrangementer opleves som et sted, hvor faglige problemstillinger kan diskuteres og ses som oplagt kilde til udvikling. Der er således forskellige elementer, der har indflydelse på samarbejdet. Det har vist sig at have betydning for den rådgivende samtale og for det mellem menneskelige møde.

5.5.6 Diskussion af mine hovedfund -Samarbejde og forskellige rådgivningstilgange

I nærværende del, vil jeg diskutere hvad der for interviewpersonerne er afgørende for samarbejdet rådgiverne i mellem. Vanetænkning og forforståelser vil i forlængelse heraf, ligeledes blive diskuteret i lyset af de udfordringer og dilemmaer, vi som rådgivere oplever i mødet med rådeøgende borger.

Samarbejdet opleves som betydningsfuldt og bliver talt om som en udfordrende præmis for honoreringen af en balance mellem de juridiske og sociale forhold, hvori et anerkendende- og ligestillingsperspektiv er forudsætningen for det ideelle møde. Jeg vil i forlængelse heraf, argumenter for, at en ”sådan-er-reglerne” tilgang,- som interviewpersonerne italesætter i denne sammenhæng, kan modarbejde et sådan perspektiv. En tilgang som jeg mener, er med til at forme mødet mellem rådeøgende og os rådgivere, hvilket kan vise sig som afgørende for de forventninger og forståelser, der har betydning for det rådgivende møde. Samarbejdet får således betydning for det konkrete møde, da det former og betinger mødets form og hvordan det forløber. Disse forudsætninger spiller ind på den måde, at vi som rådgivere forvalter den rådgivende samtale, og ikke mindst på den måde rådeøgende opfatter og reager på i den sammenhæng. Det er derfor interessant at diskutere vores samarbejde i Frivillig Rådegivning. Et samarbejde der blandt interviewpersonerne opleves som udfordrende, og hvor forskellige tilgange bliver tilskrevet afgørende betydning i den forbindelse.

Interviewpersonernes oplevelse af, at der i Frivillig Rådegivning bl.a. er en ”sådan-er-reglerne” tilgang, kan medføre, at de individuelle behov hos den rådeøgende bliver negligeret, og kan således skabe negative konsekvenser for kontakten mellem den rådeøgende og den rådgivende. Når det er sagt, skal et fokus på det enkelte individ ikke stå alene, hvorfor jeg har argumenter for, at et væsentligt aspekt i det rådgivende arbejde, ligeledes handler om at have blik for de bagvedliggende faktorer, som er med til at sætte rådeøgende borger i en problematisk situation. Faren for at skabe en ensidig forståelse af borgerens problematik er således til stede. Det gøres tydeligt i den forbindelse blandt interviewpersonerne, at samspillet mellem de frivillige rådgivere har stor betydning for at sikre en balance mellem de juridiske og sociale elementer. Det bliver ligeledes gjort tydeligt, at en oplevelse af den menneskelige del er mangelfuldt i samspillet. Der er derfor

en bl.a. en oplevelse af, at man ikke kan læne sig op af sin medrådgiver, men selv skal bære læsset og at det er op til interviewpersonen at give den rådeøgende en god oplevelse. Dette peger ligeledes på, at samarbejdet har betydning for mødet med etniske minoritetsborgere.

Når jeg endvidere finder det væsentligt at beskæftige mig med samarbejdet, skyldes det ligeledes de overvejelser en optagethed af de juridiske aspekter afføder i forhold til det rådgivende møde. Et møde der forudsætter, at rådeøgende borger bliver medinddraget, hvorfor rådeøgendes position som rettighedsbærende subjekt er væsentligt at rette blikket mod. Medinddragelse indebærer således, at man som frivillig rådgiver gør sig nogle retssikkerhedsmæssige overvejelser i denne forbindelse. Det indebærer bl.a., at man giver borgeren mulighed for at give udtryk for sit syn på situationen, samtidig med at man som frivillig rådgiver tydeliggør, hvordan man ser situationen. Dette er vigtigt i bestræbelsen på at sikre medbestemmelse, hvor den rådeøgende har mulighed for at give sin mening til kende, dennes mulige løsning for derigennem at påvirke det rådgivende møde. Afslutningsvis er et vigtigt element i et retssikkerhedsmæssigt perspektivselvbestemmelse (Dyring 2007: 9). Dette vil sige, at rådeøgende borger skal have mulighed for selv at definere sine problemers karakter, med henblik på i fællesskab at nå frem til et sted, der måske rummer en indsats og/eller en vurdering af hvad borgeren oplever som udfordrende, problematisk osv. Jeg vil i forlængelse heraf, argumenter for, at medinddragelse er en nødvendig præmis i sikringen af en kontekstuel kulturopfattelse i mødet med rådeøgende borger med etnisk minoritetsbaggrund. Prædefinerede kriterier og karakteristika medtager ikke de eventuelle aktuelle situationsbestemte behov, den rådeøgende måtte have. Et øget fokus på de juridiske aspekter kan potentielt være modarbejdende en helhedsorienteret indsats, hvori medinddragelse og borgerens retssikkerhed ligeledes er i spil og medtænkes i mødet. Rådeøgendes position som rettighedsbærende subjekt bliver i rådgivningssammenhæng essentiel, hvilket i sig selv ikke er uvæsentligt. Pointen er blot, at hvis borgerens rettigheder skal gøre sig gældende, må man som frivillig rådgiver være nysgerrig og åben i mødet med rådeøgende og gøre sig bekendt med det enkelte individ og dets problemer, behov og ressourcer (ibid.). Dette mener jeg, er nødvendigt i bestræbelsen på at kunne gøre sig fortrolig med den konkrete situation, og ikke mindst for de juridiske muligheder rådeøgende har.

Blandt interviewpersonerne opleves de forskellige tilgange, - som groft sagt repræsenterer en juridisk og en socialfaglig tilgang, i forlængelse af, vanetænkning og forskellige typer af forforståelser. Det bliver således gjort klart, at forskellige tilgange kobles sammen med

bestemte typer af praksislogikker, hvilket tydeliggør at der er forskellige opfattelser i Frivillig Rådgivning (Caswell 2006: 39). Dette har betydning for, hvordan man kan forstå de problemstillinger, de rådsøgende ønsker råd og vejledning om. En tilkendegivelse blandt interviewpersonerne af, at vanetænkning gør mødet mere firkantet og mindre konstruktivt og kan ligeledes medføre ifølge én af interviewpersonerne, at vi som rådgivere drager nogle meget hurtige konklusioner. Det bliver ligeledes fremhævet, at man ikke går helt åbent ind til et rådgivende møde. De forskellige positioner på feltet repræsenterer således forskellige måder at anskue og opfatte den rådgivende praksis, hvilket indikerer at vores indsats udformer sig på forskellige måder, trækker i forskellige retninger af forskellige grunde. Det har jeg i det ovenstående argumenteret for, er påvirket og genereret af forskellige mekanismer, der er på spil i Frivillig Rådgivning. Afslutningsvis er det væsentligt at understrege vigtigheden i, at diskutere og reflektere over vores praksis som frivillige rådgivere. I mødet med rådsøgende borger med minoritetsbaggrund fordrer det at vi udfordrer vores forforståelser, styrker vores juridiske og socialfaglige kompetencer i bestræbelsen på, at møde borgeren som et hvilket som helst individ med en specifik livshistorie og aktuelle forudsætninger og behov. Alt dette der i en samlet vurdering kan give anledning til, en oplevelse af, at blive anerkendt som et ligeværdigt individ på lige fod med majoriteten.

5.5.7 Delkonklusion

Jeg har med nærværende fem analysedele, således diskuteret kvaliteten med den indsats vi som frivillige rådgivere er med til at rammesætte i vores møde med rådsøgende borger med etnisk minoritetsbaggrund. Jeg har diskuteret hvilke egenskaber ved vores arbejde, der karakteriserer og fodrer dette. Jeg har diskuteret dette med udgangspunkt i de fastsatte visioner og mål der er på området. Jeg har ligeledes reflekteret over dette, med afsæt i vores målgruppes behov, - hvor råd og vejledning er kernen for vores indsats og hvor essentielle forhold af juridisk, social og psykologisk karakter er omdrejningspunktet. Det er kerneelementer, der er rammesættende for det rådgivende arbejde og for det vellykkede møde. Det er samtidig elementer, der er vanskelige og abstrakte at honorere i praksis og ikke mindst er det elementer, der er svære at vurdere, da de problemstillinger vi møder i praksis er dynamiske og kontekstafhængige.

Formålet i nærværende opgave har bl.a. været at tilegne mig viden om, hvorledes vi som

rådgivere kan være med til at påvirke de fastsatte mål på området, hvor medborgerskab og ligestilling nævnes som hovedmålene.

Kompleksiteten i vores rådgivningsarbejde, hvor vi som rådgivere skal håndtere og anskue forskellige problemstillinger ud fra forskellige vinkler og dimensioner, er ligeledes et aspekt der er relevant at forholde sig til. Dette skal ses i forhold til de udfordringer og forståelser, der fremgår af det empiriske materiale, jeg har indsamlet, hvilket bl.a. har været afsæt for nærværende diskussion.

6. Konklusion

Formålet med undersøgelsen er, at diskutere og kvalificere kundskabsgrundlaget for mødet mellem frivillig rådgiver og borger med etnisk minoritetsbaggrund. En forståelse af de levevilkår flygtninge, indvandrere og deres efterkommere kan have, grundet deres aktuelle, - og/eller livssituation mener jeg er et vigtigt element, der i den forbindelse kræver opmærksomhed. Dette mener jeg, potentielt kan være afgørende for deres integration i det danske samfund og hvor vores praksis som frivillige rådgivere kan have indflydelse på dette. Et lighedsideal og et skandinavisk velfærdsperspektiv har i forlængelse heraf været styrende for undersøgelsen, og har været rammesættende for belysningen af min problemformulering.

Det har ligeledes været min hensigt med nærværende speciale, at skabe indsigt i og bevidsthed om det sociale arbejdes kompleksitet, som efter min mening er et felt der kræver vedvarende diskussion af vores praksis. Jeg har med dette speciale således diskuteret kvaliteten med den indsats vi som frivillige rådgivere yder i mødet med rådeøgende borger.

Undersøgelsen viser, at forskellige opfattelser bliver inddraget i Frivillig Rådgivning. Der er forskellige forestillinger af, hvordan man som frivillig rådgiver kan forstå de problemstillinger de rådeøgende borger ønsker råd – og vejledning om. Jeg har i den første del af analysen argumenteret for, at rådgiverne tillægger aspekter som anerkendelse, aktiv lytning, kommunikation, empati og respekt betydning i mødet med rådeøgende borger. Det gøres ligeledes klart, at et juridisk aspekt er tungtvejende og står i kontrast til de førnævnte elementer. Mine fund har således givet anledning til at antage, at et paradoks finder sted i Frivillig Rådgivning. På den ene side er der et ønske om at have en helhedsorienteret tilgang, og på den anden side viser det sig, at det primære for praksis er at have kendskab til lovgivning, hvorfor hensynet til de sociale forhold kommer i anden række. Den rådgivende praksis synes altså at blive defineret omkring det juridiske. Man kan med forsigtighed sige, at hvis juraen bliver omdrejningspunktet for den rådgivende samtale, vil en helhedsforståelse af rådeøgendes situation glide i baggrunden, og en nuanceret forståelse vil blive vanskeliggjort. Der er således risiko for, at vi i Frivillig Rådgivning ikke møder den rådeøgende borger ud fra et lige- og særbehandlingsperspektiv, hvilket ud

fra mit normative synspunkt er en forudsætningen for borgernes ligestilling i det danske samfund. De tendenser jeg har ridset op, kan udgøre en fare for, at vi i Frivillig Rådgivning møder de rådsøgende ud fra en essentialistisk kulturopfattelse, hvilket kan hindre en konstruktiv analyse af borgernes situation. Dette kan fastlåse muligheden for et anerkendende samarbejde med den enkelte borger, og hæmmer ligeledes muligheden for frugtbart rådgivningsarbejde.

Der udover har jeg diskuteret et medborgerskabsperspektiv. Jeg har argumenteret for, at præmissen for rådsøgendes deltagelse og aktive medborgerskab bl.a. er kulturelt betinget, da nogle af interviewpersonerne tillægger en manglende forståelse af de danske normer og værdier hos de rådsøgende betydning. De rådsøgendes individuelle forudsætninger, og vilje til at deltage aktivt, opfattes ligeledes som afgørende. Jeg har derfor argumenteret for, at en liberal økonomisk medborgerskabsoptik, potentielt kan være med til at definere mødet. En individorienteret forståelse af rådsøgendes muligheder og betingelser, kan begrænse en helhedsvurdering af den rådsøgendes problemstilling. Dette efterlader ringe plads til; Anerkendelse, aktiv lytning, indsigt og nysgerrighed i rådsøgendes situation. En aktiv deltagelse på lige fod med majoriteten bliver således udfordret.

De tendenser jeg har argumenteret for, hvor jeg har tydeliggjort, at en helhedsoptik er under pres, giver ligeledes grund til at antage, at det sociale arbejde med bl.a. etniske minoriteter, viser sig at være komplekst. Mange elementer forudsætter hinanden i bestræbelsen på at anerkende den rådsøgende som et unikt individ, samtidig med at man anerkender rådsøgende ud fra universelle rettigheder. Samarbejdet rådgiverne imellem bliver italesat som en intern faktor, der skaber udfordringer og hvor forskellige forforståelser blandt rådgivere ligeledes bliver styrende for mødet, hvorfor dette på samme måde, gøres relevant i et medborgerskabs- og ligestillingsperspektiv. Den manglende balance mellem de juridiske og sociale aspekter der i Frivillig Rådgivning viser sig, kan ligeledes være et udtryk for, den kompleksitet det mellem menneskelige møde rummer. Det er en vigtig præmis, at vi som frivillige rådgivere selv er et instrument, der med vores forståelser påvirker samspillet.

Dette er ikke overraskende betragtninger, men understreger nødvendigheden af at have en helhedsorienteret tilgang, og at rette blikket mod den rådsøgende borger, og de forhold den rådsøgende selv tillægger betydning og relevans.

7. Perspektivering

Som jeg har antydnet i nærværende speciale, er det sociale arbejde et komplekst felt. De problemstillinger man som frivillig rådgiver møder i praksis er dynamiske og kontekstafhængige (Henriksen 2006: 6). Denne type problemer betegnes ofte som ”vilde problemer” og kan kun vanskeligt lade sig adskilles fra omgivelserne og fra andre problemstillinger (ibid.). Dette giver anledning til at diskutere de udfordringer der ligeledes er med til at definere og udfordre den rådgivende praksis, nemlig de eksterne aktørernære betegnet myndighederne. Myndighedernes rolle bliver blandt interviewpersonerne talt om som en udfordring for det frivillige rådgivningsarbejde, hvorfor jeg finder det relevant at lade dette danne rammen for den perspektiverende afslutning.

Myndighedernes rolle viser sig som betydningsfuld, og det bliver af interviewpersonerne gjort tydeligt, at de er af den overbevisning, at myndighederne fralægger sig deres ansvar og forpligtelser i forhold til den rådsøgende borgers behov og ønsker. Det bliver i den forbindelse synliggjort af interviewpersonerne, at det offentlige system ikke er i stand til at give den rådsøgende borger den nødvendig viden, der giver dem mulighed for at navigere i forhold til deres situation. Det synes at hænge sammen med, at myndighederne fralægger sig deres ansvar i forlængelse heraf. Det gøres ligeledes klart, at det opleves som en forvaltningsmæssig opgave mere end en frivillig opgave at sikre sig, at borgere med etnisk minoritetsbaggrund bliver klædt på i forhold til deres situation, og at man sikrer at de ligeledes kender deres rettigheder og forpligtelser. Endvidere står det klart, at myndighederne i høj grad har fokus på borgerens forpligtelser, hvilket kobles sammen med faktuelle og juridiske omstændigheder. Det bliver i forlængelse heraf fremhævet, at rådsøgende borger i deres mødet med de offentlige myndigheder kan opleve sig diskrimineret. Det synes således at hænge sammen med, at mødet mellem rådsøger og myndighederne potentielt indeholder konflikter og udfordringer.

I forlængelse af interviewpersonernes udsagn, finder jeg det derfor relevant ikke blot at rette mit blik mod de frivillige rådgiveres indsatser i mødet med rådsøgende borger. Jeg finder det således også nødvendigt at anskue de offentlige myndigheder og deres rolle i forhold til, at bidrage positivt til etniske minoriteters ligestilling og aktive deltagelse i

samfundslivet.

Det er i forlængelse af ovenstående, at jeg afslutningsvis vil argumentere for, at den opgave vi som frivillige rådgivere står overfor, kan synes svær og udfordrende. Det er ikke altid muligt at rumme de forudsætninger et helhedsperspektiv lægge op til, hvorfor man kan gøre supervision relevant. Det er ligeledes relevant at overveje, hvad de offentlige myndigheders fralæggelse af deres ansvar er et udtryk for. Er det et udtryk for, at velfærdsstaten er under pres? Om ikke andet står det klart, at der mere end nogle sinde før er god grund til at diskutere, hvilken rolle de frivillige organisationer skal have i varetagelsen af bl.a. forskellige sociale indsatser på integrationsområdet. De frivillige organisationer ses således som en platform for et aktivt medborgerskab og som afgørende for en ”vellykket” integration. De kommer herved med stor sandsynlighed til at spille en mere aktiv rolle i udførelsen af det sociale arbejde, hvorfor det er oplagt at diskutere, hvilke visioner der er på integrationsområdet (Fridberg og Skov H 2014:16).

8. Litteraturliste

Allardt, E (1975): "Att Ha Att Älska Att Vara - Om välfärd i Norden", Argos Förlag AB, Lund.

Allardt, E (1976): "Dimensions of welfare in a Comparative Scandinavian Study", i tidsskriftet: Acta Sociologica, Volume. 19, Number. 3

Ankestyrelsen (2013): "Det Nationale integrationsbarometer", tilgængelig på:
<http://integrationsbarometer.dk/pdf-filer/000.pdf>

Berliner, P (2001): "Transkulturel psykologi – fra tværkulturel psykologi til community psykologi", Psyke & Logos, årg. 22, nr. 1

Caswell, D (2006): "Socialt arbejde som slagmark". Uden for nummer 12, 7. årg., Dansk Socialrådgiverforening, København

Dansk Flygtningehjælp (2013): "Håndbog for frivillige rådgivere", kan fremskaffes ved forespørgelse.

Dansk Flygtningehjælp (2012): "Positioner og holdninger i flygtningepolitikken - Dansk flygtningehjælps holdningskompas", København, tilgængelig på:
https://flygtning.dk/fileadmin/uploads/pdf/Om_dfh_PDF/Organisation_PDF/dfh_holdningskompas_DK_web.pdf

Dansk Flygtningehjælp - Rådgivning, tilgængelig på:
<http://www.frivillignet.dk/aktiviteter/raadgivning/>

Dyring, J (2007): "Paradigmeskifte - realitet eller forestillinger?". Uden for nummer 14, 8. årg., Dansk Socialrådgiverforening, København

Egelund, T, Hestbæk, A (2003): "Anbringelser af børn og unge uden for hjemmet -en forskningsoversigt" SFI, København.

Egelund, T, Thomasen, S (2002): "Tærskler for anbringelse En vignetundersøgelse om socialforvaltningernes vurderinger i børnesager". SFI, København.

Ejrnæs, M (2004): "Myten om faglig enighed". Uden for nummer 9, 5. årg., Dansk Socialrådgiverforening, København

Fridberg, T, Skov Henriksen, L (2014): "Udvikling i frivilligt arbejde 2004-2012". SFI, København

Gudrun Jensen, T, Weibel, K, Tørslev, MK, Leelo Knudsen, L, Jul Jacobsen, S (2012): "Måling af diskrimination på baggrund af etnisk oprindelse". SFI, København

Guldager, J (2002): "Metodevejen – en ny hovedvej eller en blindgyde?". Uden for nummer 5, 3 årg., Dansk socialrådgiverforening, København

Guldager, J, Skytte, M (2013) "Socialt arbejde – teorier og perspektiver", Akademisk forlag, København.

Henriksen, J (2006) "Kvalitetsudvikling – mellem kompleksitet, standardisering og evidens". Uden for nummer 13, 7 årg., Dansk socialrådgiverforening, København

Hylland, E, Arntsen, T (2001): "Kulturforskelle, kulturmøder i praksis" 1. udgave, Gyldendalske Boghandel, Nordisk Forlag, København

Jacobsen, B, Schnack, K, Wahlgren, B og Madsen, MB (1999): "Videnskabsteori" 2. udgave, 4. opslag, Gyldendalske Boghandel, Nordisk

Juul, S, Petersen, K (2012): "Videnskabsteoretiske retninger og projektarbejde", i Juul og Pedersen (red.): Samfundsvidenskabernes videnskabsteori, 1 udgave, Hans Reizels Forlag, Danmark

Jørgensen, A (2008): "Hermeneutik, fænomenologi og interaktionisme – tre sider af samme sag?", i Hviid Jacobsen, M, Pringle, K (red.): At forstå det sociale – sociologi og socialt arbejde, Akademisk Forlag, København

Kristensen, S, Krogstrup, HK (1999): "Deltagende observation - Introduktion til en forskningsmetodik, 1. udgave, 2 oplæg. Hans Reitzels Forlag, København

Kvale, S, Brinkmann, S (2009): "InterView – introduktion til et håndværk". 2 udg. Hans Reitzels Forlag, København

Materiale til nye rådgivere – kan indhentes på forespørgelse

Ministeriet for børn, ligestilling, integration og sociale forhold, tilgængeligt på:
<http://sm.dk/arbejdsomrader/integration/frivilligt-arbejde-og-integration>

Ministeriet for børn, ligestilling, integration og sociale forhold, Strategien (2012)
"Civilsamfundet bygger bro", tilgængelig på:
<http://sm.dk/arbejdsomrader/integration/frivilligt-arbejde-og-integration/civilsamfundet-bygger-bro-1>

Ministeriet for børn, ligestilling, integration og sociale forhold (2012): "En styrket integrationspolitik", tilgængelig på:
<http://sm.dk/publikationer/en-styrket-integrationspolitik>

Ministeriet for børn, ligestilling, integration og sociale forhold (2015): "Frivilligt arbejde og integration", tilgængelig på:
<http://sm.dk/arbejdsomrader/integration-og-demokrati/frivilligt-arbejde-og-integration>

Redder, G, Bræmer, M (2014): "Massiv modstand mod flere flygtninge". Ugebrevet A4 d. 19 sep. tilgængeligt på:
http://www.ugebreveta4.dk/massiv-modstand-mod-flere-flygtninge_19837.aspx

Rostgaard, T, Bjerre, L, Sørensen, K, Rasmussen, N (2011): "Omsorg og etnicitet – nye veje til rekruttering og kvalitet i ældreplejen". SFI, København.

Skytte, M (2011): "Udsatte børn - et helhedsperspektiv". 2. udgave. Redigeret af Karen-Asta Bo, Jens Guldager, Birgitte Zeeberg, Akademisk Forlag.

Svendsen, G (2001): ”Traumatiserede flygtninge og socialt arbejde”. Dansk Flygtningehjælp, december.

Tireli, Ü (2006): ”Pædagogik og etnicitet - dialogisk pædagogik i et multikulturelt samfund”, Akademisk Forlag, København.

9. Bilagsoversigt

- Bilag 1. Observationsguide
- Bilag 2. Præsentation af mit projekt i rådgivningen
- Bilag 3. Interviewguide
- Bilag 4. Kort præsentation af de fire observationer
- Bilag 5. Lydoptagelser af interviews - kan rekvireres på forespørgelse
- Bilag 6. Lydoptagelser af observationer - kan rekvireres på forespørgelse
- Bilag 7. Feltnoter – kan rekvireres på forespørgelse

Bilag 1. Observationsguide

| Problemområder | Observationskategorier |
|--|--|
| Kulturopfattelser | |
| Evolutionistisk | <ul style="list-style-type: none"> • Ligebehandlings perspektiv • Danske normer, værdier og traditioner • Manglende fokus på konteksten |
| Relativistisk | <ul style="list-style-type: none"> • Egenskabsforklarende perspektiv • Henvisninger til kultur/religiøse kerneværdier • Manglende fokus på konteksten |
| Kontekstuel | <ul style="list-style-type: none"> • Kontekstuel forståelse • Ligestilling og anerkendelse (ligebehandling) (særbehandling) |
| Empati og indlevelse – hvordan bliver der talt | <ul style="list-style-type: none"> • Med dem • Til dem • Misforståelser/uenigheder |
| Symbolmagt/symbolsk kapital | <ul style="list-style-type: none"> • Tilpasning af normer og værdier • Diskvalifikation af kundskaber og færdigheder • Hvad bliver overhørt • Hvilke bolde bliver ikke taget op • Hvad er ikke relevant |
| Kropssprog | <ul style="list-style-type: none"> • Intenst/ engageret • Vrede, glæde, ligegyldighed, usikkerhed, forvirring |

Bilag 2. Interviewguide

Introduktion

- præsentation af interviewer
- introduktion til specialets formål
- samtykke
- eventuelle spørgsmål

Temperaturen – åbningsspørgsmål

Kan du sige mig noget om, hvad du oplevede som vanskeligt, godt, svært, udfordrende, dilemmafyldt i rådgivningen i går?

Iagttagelser

Uddybelse af temaer (nøglebegreber) og vurdering af disse - hvorfor spørgsmål

- Det var svært, hvorfor var det svært mm.
- Hvorfor spurgte du ikke om det og det, hvorfor mente du, at det ikke var relevant?
- Kan du fortælle mig noget mere om det?
- Kan du give en mere detaljeret beskrivelse af, hvad der skete?
- Har du flere eksempler på det?

Generelle erfaringer med rådgivningen

Jeg vil godt høre om dine generelle erfaringer med rådgivningen? (udddybelse af nøglebegreber)

- Hvad er vanskeligt ved at rådgive flygtninge og indvandrere?
- Hvorfor er det vanskeligt, kultur, normer, værdier?
- Kan du uddybe hvad du mener med det?
- Hvordan vil du vurdere hendes/hans integration/medborgerskab
- hvad er dit indtryk af hendes deltagelse, hvad skyldes det efter din mening? Kulturelle barrierer eller, manglende forståelse af det danske samfund, lovgivning mm.

- Hvad er dit indtryk af borgeren, følger borgeren sig diskrimineret?

Hvad er generelt og hvad er specifikt i deres opfattelse af borgerens fremtoning/adfærd

- Gælder det i deres kultur eller er det generelt?
- Tænker du så, at det har betydning for deres integration/medborgerskab?
- I hvilken grad mener du, at det hænger sammen med deres normer og værdier, kultur, religion?
- Du mener altså....? Er det rigtigt, at du føler at...?

Bilag 3. Præsentation af mit projekt i rådgivningen

- Jeg er interesseret i, at undersøge, hvilke udfordringer vi i mødet med etniske minoritetsborgere oplever i rådgivningen.
- Jeg er nysgerrig på, at høre hvad i som rådgivere oplever som dilemmafyldt, godt, svært, udfordrende mm. Da jeg selv oplever feltet som udfordrende og dilemmafyldt.
- Min tid i rådgivningen har sat forskellige tanker i gang og jeg er i den forbindelse interesseret i, at høre jeres erfaringer med rådgivningsarbejdet.
- Min idé er, at lave observationer, de skal bruges til at understøtte efterfølgende interviews til fælles refleksion af, hvad der opleves som udfordrende, godt, svært mm., for at blive klogere på det.
- Anonymitet, fortrolighed
- Informerer den rådsøgende borger om projektet og formålet (dygtiggørelse af rådgiverrollen og faglig udvikling)
- Opfølgende Interview ca. 45 min
- Sted og tid – valgfrit, dog gerne kort tid efter observationerne

Bilag 4. Præsentation af mine observationer

I det følgende vil jeg præsentere de hovedtræk der danner rammen for mine fire observationer. Hvilke tematikker der gør sig gældende og ikke mindst min oplevelse af, de elementer der er væsentlige at stille sig nysgerrig og undren overfor i de opfølgende interviews, - i forlængelse af de tematikker og nedslag der har været guidende for mine observationer.

Observation nr. 1

En kvinde præsenterer sig i rådgivningen og ønsker på vegne af en ung mand på 17 år, at få hjælp til at udfylde tre familiesammenføringsskemaer. Kvindens rolle i den forbindelse er at tolke for den unge mand, da han ikke kan dansk. Min oplevelse i den forbindelse er, at den kvindelige tolk styrer samtalen fra start til slut, hun har en advokerende og udtryksfuld tilgang. Hun understreger bl.a. vigtigheden af, de aktuelle forhold i Syrien og i Libyen, hvor krigen hærger, kvinder bliver voldtaget og mennesker bliver forfulgt mm. Den unge mand har desuden sin onkel med, hvis rolle er af praktisk karakter. Onkelen har de nødvendige dokumentationspapirer med der påkræves ved ansøgning om familiesammenføring. Der bliver primært kommunikeret med onklen gennem tolken på arabisk, få gange henvendte han sig direkte til rådgiverne på engelsk. Primært i forbindelse med konkrete oplysninger om f.eks. fødselsdato på de ansøgende mm. Den rådsøgende selv er tilbageholdende, lidt passiv og observerende.

Min oplevelse af de to rådgivere ved aftenens råd- og vejledning er, at den ene rådgiver (rådgiver 1) primært tager sig af de mere kontekstuelle forhold. Tolken henvender sig i forlængelse heraf, primært i forbindelse med disse, - forhold der refererer til den unges livssituation, helbred mm. Min oplevelse af Rådgiver 2 er, at vedkommen i høj grad har fokus på de faktuelle spørgsmål, rådgiver 2 er koncentreret i, at få belyst disse. Har mindre direkte kontakt med rådsøgende end rådgiver 1, taler ofte samtidig med at vedkommen skriver. Afbryder et par gange når der bliver snakket udover de konkrete oplysninger til brug i skemaet.

Sagen i korte træk

Ung mand fra Syrien på 17 år bosat i Helsingør, ankommer til rådgivningen med sin onkel

og en bekendt der fungerer som tolk. Ung mand bor i et værelse alene i Helsingør og har fået asylstatus efter paragraf 1. stk. 2. (varigt ophold) Han ønsker i forlængelse heraf, at søge om familiesammenføring med sin far, stedmor og sine fire søskende, hvor af, to af dem er stedsøskende. Den unge mands familie er flygtet til Libyen pga. de farlige omstændigheder der er i Syrien. Tolken fortæller ydermere, at de er statsløse palæstinenser og oplever sig forfulgt af ISIS (Islamic State of Iraq and Syria).

Observation nr. 1

En ung mand med afrikansk afstamning ankommer til rådgivningen med sin ven. Vennen har anbefalet ham rådgivningen i forlængelse af egne erfaringer. Den unge mand er velformuleret og har et klart og tydeligt dansk. Hans ven er passiv under hele rådgivningen, han har ingen bemærkelsesværdig rolle i denne sammenhæng.

Sagen i korte træk

Den unge mand har problemer på sin arbejdsplads hvor han er kok. Han føler sig truet af køkkenchefen og har i forlængelse heraf, sagt op. Den resterende tid i hans ansættelsesperiode er han blevet degraderet og han bliver presset til at arbejde hurtigere mm. Han oplever sig chikaneret. Det kulminerer med, at køkkenchefen har prøvet at tvinge ham til at skrive under på et advarselsbrev, der beror på køkkenchefens oplevelse af, at den unge mand er modvillig i forhold til de ordrer han giver ham. Rådsøgende står i en situation hvor han ikke vil tage i mod advarselen, da han mener at den er givet på baggrund af løgnagtige historier. Han ønsker råd- og vejledning om, hvorvidt det overhovedet er lovligt det køkkenchefen har foretaget sig.

De to rådgivere der er til stede ved aftenens samtale er begge meget imødekommende og lydhøre i forhold til den unge mands problematik. De to rådgivere supplerer hinanden og indtager ikke efter min opfattelse eksempelvis opposerende roller som i den foregående. Mine observationer giver en oplevelse af, at de to rådgivere begge tilegner sig en åben tilgang til den givne problematik. De lader den rådsøgende fortælle hans historie, uden at afbryde, de nikke anerkendende alt i mens. De to rådgivere udviser en nysgerrig tilgang ved at spørger yderligere til den rådsøgendes historie og hans oplevelse. Efterfølgende tager de udgangspunkt i hans historie i ”forfølgelsen” af den pågældende problematik og i forståelsen heraf.

Observation nr. 3

En mand på 37 år med afrikansk baggrund (Ghana) ankommer til rådgivningen. Han ønsker råd- og vejledning denne aften i forbindelse med hans skilsmisse. Han har været i Danmark i tre år og har tillært sig sproget, men grundet hans hurtige måde at tale på samt hans accent, kan det være vanskeligt at forstå ham.

Sagen i korte træk

Den rådsøgende fortæller, at han er gift med en dansk kvinde som grundet sine børns modvilje til deres ægteskab har valgt at lade sig skille. Madens opholdsgrundlag beror på hans giftemål med den danske kvinde og står derfor til udvisning hvis han bliver skilt. Han ønsker i den forbindelse råd- og vejledning i forhold til hans situation og muligheder for at blive i Danmark. Han fortæller at han går i skole og arbejder, han er glad for sin tilværelse i Danmark. Han fortæller desuden, at han grundet politiske omstændigheder og uroligheder ikke ønsker at vende tilbage til hans oprindelsesland.

Den rådsøgende bliver ligeledes budt velkommen af de to rådgivere (de samme to rådgivere som ved ovenstående observation). Der er den samme engageret stemning og imødekommenhed som jeg oplevede ved den første rådgivning denne aften.

Observation nr. 4

Ved min sidste observation har jeg samme procedure som ved de ovenstående observationer. Jeg briefer kort rådgiverne der er til stede den pågældende aften. En præsentation af mig selv til de rådsøgende, samt en indhentelse af deres samtykke, henholdsvis til at være deltagende observatør, og til optagelse af samtalen.

Det er mit andet besøg på dette rådgivningshold, da jeg ved mit første besøg, kun havde mulighed for at deltage som observatør til en råd- og vejledning. Dette fordi, at samtalen tog hele aftenen. Jeg sørger for, at jeg ikke kommer til at observere de samme som sidst, så jeg kan sikre mig minimum to opfølgende interviews på baggrund af aftenens observationer. Jeg får mulighed for deltage ved nummer to rådgivning.

Denne aften omhandler nummer to råd- og vejledning en ældre kvinde på førtidspension med Argentinsk baggrund. Min oplevelse i den konkrete situation er, at kommunikationen er påvirket af, at kvindens danskundskaber er begrænset og at det ofte er utydeligt hvad hun fortæller.

Sagen i korte træk

Den rådsøgende kvinde ønsker hjælp til at udfylde et tillægsskema til hendes brøkpension og ønsker yderligere afklaring på, hvorfor hun ikke har fået udbetalt den sum penge hun normalt gør hver måned. Borgeren fortæller at hun normalvis får skemaet tilsendt med posten, hvorefter hun får hjælp til at udfylde det manuelt.

Min oplevelse af de to rådgivere denne aften er, som ved min første observation ligeledes, at den ene rådgiver (rådgiver 1) tager sig af de mere kontekstuelle forhold, der gør sig gældende hos borgeren. Rådgiver 1 er nysgerrig på, at skabe klarhed over- og nærme sig borgerens forudsætninger i forståelsen af de elementer der viser sig i rådgivningen. Rådgiver 2 holder sig mere i baggrunden, stiller primært de faktuelle spørgsmål i forbindelse med udfyldelse af skemaet.

Begge rådgivere lytter nysgerrigt og ser interesseret ud i starten af rådgivningen, i forståelsen af kvindens situation. Min oplevelse i forlængelse heraf er, at de to rådgivere ikke fastholder denne nysgerrighed og får ikke inddraget borgeren i løbet af rådgivningen, i deres usikkerhed og deres forvirring den kommunikative del skaber, de snakkes hen over hovedet på kvinden.