



Institutionen för socialt arbete – Sköndal

Socionomprogrammet med inriktning mot etik och livsåskådning

210 högskolepoäng

### **Socialtjänstens utmaningar i mötet med minoritetsgrupper**

– En kvalitativ studie om muslimska kvinnors upplevelser och erfarenheter av bemötandet inom socialtjänsten.

### **The challenges of the social services in the meetings with minority groups**

– A qualitative study of muslim women's lived experience of the social service.

Examensarbete 20 högskolepoäng

Vårterminen 2011

Handledare: Kenneth Sundh

Examinator: Lars Svedberg

Författare: Anwahr Athahb

*All äkta hjälpsamhet börjar med ödmjukhet  
inför den jag vill hjälpa  
och därför måste jag förstå,  
att detta med att hjälpa  
inte är att vilja härska  
utan att vilja tjäna.*

Sören Kirkegaard

## **Abstract**

The purpose of this study is to investigate the lived experiences and treatment of Muslim women in their encounters with the social services. The primal themes for this study was: How does Muslim women experience the treatment of their case in the social services in a situation of need? How can the encounter and experience with the social services affect the clients trust in the social services? What is the ideal treatment of women with a Muslim identity by the social services?

The aim of this study was to investigate and capture the respondents lived perceptions and experiences with the social services, and thus the qualitative interview methodology was implemented to answer the research questions and hypotheses. Seven interviews with Muslim women were conducted in various districts of Stockholm, a city in northern Sweden. Five of the respondents were of ethnic Swedish origin and two were of other ethnic origin.

The results show that the majority of the respondents experienced a negative response at least once when in contact with the social services. Respondents emphasize that the unsafe and insecure meeting with the social worker was due to a non-verbal body language which they experience as an indication of preconceived notions about Muslim women, which is particularly experienced and described by the respondents with the Islamic headscarf. The trust in the social services decline in connection with the negative reflection of the respondents.

However, the lived experiences with the social worker and the social services have not all been of a negative nature. The suggested ideal is also taken from the respondents own lived experiences with the social services. A pervasive and consistent ideal is that the respondents want to be listened to, understood and respected for who they are as well as empowered rather than suppressed.

**Key words:** treatment, attitudes, Muslim women, social services, symbolic interactionism, trust, reliance (confidence) ideal, Rothstein, Mead, structural discrimination.

**Nyckelord:** bemötande, muslimska kvinnor, socialtjänsten, symbolisk interaktionism, tillit, förtroende, ideal, Rothstein, Mead, strukturell diskriminering.

## Förord

- Äntligen att det uppmärksammas! - Gud, vilket intressant och viktigt ämne! Detta är några av de reaktioner jag fick under skrivprocessen av denna uppsats vilket tyder på att det länge har funnits ett behov av att forska mer kring muslimska kvinnors situation inom det sociala arbetet. Intresset för ämnet kommer från mitt engagemang i den muslimska freds rörelsen, Svenska Muslimer för Fred och Rättvisa, och mötet med människor som vänt sig till oss för att be om hjälp när de upplevt att socialtjänsten behandlat dem orättvist.

Den här perioden har varit den absolut roligaste men samtidigt mest utmanande på hela utbildningen hittills. Jag vill rikta ett varmt tack till *Vera, Sara, Annett, Evelina, Zina, Maryam* och *Ingrid* för er medverkan i denna studie. Tack även till min handledare Kenneth Sundh och till samtliga som läst och kommenterat vissa eller flera delar av arbetet.

Stockholm, maj 2011

Anwahr Athahb

## Innehållsförteckning

<b>1. INLEDNING</b> .....	<b>2</b>
1.1 Bakgrund .....	2
1.3 Problemformulering .....	3
1.4 Syfte och frågeställningar .....	3
1.5 Begreppsdefinitioner .....	4
<b>2. METOD OCH MATERIAL</b> .....	<b>5</b>
2.1 Forskningsansats .....	5
2.2 Urval och avgränsning .....	5
2.3 Genomförande och bearbetning av intervjuer .....	7
2.4 Förförståelse och det hermeneutiska synsättet .....	8
2.5 Litteraturgenomgång .....	9
2.6 Validitet, reliabilitet och generaliserbarhet .....	10
2.7 Metodproblem .....	11
2.8 Forskningsetiska perspektiv .....	12
<b>3. TIDIGARE FORSKNING</b> .....	<b>14</b>
3.1 Forskning om bemötande .....	14
3.2 Stereotypa föreställningar .....	16
3.3 Kulturkompetens .....	16
<b>4. TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER</b> .....	<b>18</b>
4.1 George Herbert Mead om symboliska interaktionism .....	18
4.2 Den sociala tillitens villkor och konsekvenser .....	20
4.2.1 Tillit och socialt kapital .....	20
4.2.2 Problematisering av synen på tillit .....	21
<b>5. RESULTAT</b> .....	<b>23</b>
5.1 Presentation av respondenter .....	23
5.2 Bemötandet inom socialtjänsten .....	24
5.2.1 Det trygga mötet .....	24
5.2.2 Det otrygga mötet .....	27
5.3 Önskan om något annat .....	36
5.3.1 Det respektfulla mötet .....	36
5.3.2 Det förtroendegivande mötet .....	37
5.3.3 Det ideala bemötandet .....	38
<b>6. ANALYS</b> .....	<b>41</b>
6.1 Inledning .....	41
6.2 Förutfattade meningar .....	41
6.3 Socialsekreterarens religiösa och utländska bakgrund .....	43
6.4 Förtroendet för socialtjänsten .....	44
6.5 Bemötandet betydelse .....	46
6.6 Sammanfattning av analys .....	46
<b>7. DISKUSSION</b> .....	<b>48</b>
7.1 Resultatet kopplat till socialt arbete .....	48
7.2 Tankar och reflektioner .....	49
7.3 Framtida forskning .....	50
<b>Källförteckning</b> .....	<b>52</b>
<b>Bilaga 1</b> .....	<b>54</b>
<b>Bilaga 2</b> .....	<b>55</b>

# 1. INLEDNING

## 1.1 Bakgrund

Inom det sociala arbetet möter socialarbetaren många olika typer av människor, oftast i svåra skeden i livet och i utsatthet. Socialt arbete är ett etiskt projekt och bemötandet är särskilt viktigt när det kommer till grundinställning och attityd gentemot klienten eller de olika kategorier som klienterna utgör. Hur man bemöter, vilket språk, tonfall och kroppsspråk som används påverkar och har stor betydelse för livskänslan hos den man möter. Vänlighet, att ha tillit och att vara hänsynsfull och saklig samt opartisk är egenskaper som är viktiga hos en professionell socialarbetare (Blennberger, 2000). Socialarbetaren har alltid ett ansvar för sitt bemötande för att skapa ett stämningläge av öppenhet, tydlighet och förtroende. Det ska i sin tur ge goda förutsättningar för en konstruktiv relation och ett kvalificerat möte – om och när det behövs (Blennberger, 2005, s. 173-174).

Inom socialtjänsten ska socialsekreterare, handläggare och utredare arbeta efter socialtjänstens mål som finns formulerat på följande sätt i socialtjänstlagen:

1 § Samhällets socialtjänst skall på demokratins och solidaritetens grund främja människornas ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet. Socialtjänstlagen skall under hänsynstagande till människans ansvar för sin och andras sociala situation inriktas på att frigöra och utveckla enskildas och grupperns egna resurser. Verksamheten skall bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet.

Uppdraget innebär att ge hjälp och stöd åt personer och familjer som kan ha olika former av problem. Huvudlegitimiteten i arbetet ligger i att kunna ha ett helhetsperspektiv på människan. Det medför att bedömningar och val av insatser ska ske med människans totala livssituation som grund. Helhetssynen innebär också att socialtjänsten ska medverka i samhällsplaneringen genom exempelvis förebyggande insatser för att motverka uppkomsten av sociala problem (Börjeson, 2008, s. 37).

Min erfarenhet är att det finns ett omfattande problem då det saknas kunskap om minoritetsproblematik vilket i kombination med stereotypa uppfattningar kan leda till bristande kommunikation och ett dåligt bemötande inom det sociala arbetet. I samband med att jag varit med och byggt upp en muslimsk fredsrörelse från grunden, Svenska Muslimer för Fred och Rättvisa, så har jag periodvis kommit i kontakt med muslimska familjer och då i synnerhet muslimska kvinnor som upplevt sig illa

behandlade och orättvist bedömda av socialtjänsten<sup>1</sup>. Valet av detta uppsatsämne grundar sig i en ambition om att vilja uppmärksamma och undersöka hur muslimska kvinnors situation i det sociala arbetet ser ut.

Muslimska kvinnor är ingen enhetlig grupp. Vissa är praktiserande andra mindre praktiserande. Det finns muslimska kvinnor med sjal och det finns muslimska kvinnor utan sjal. Det finns även kvinnor med etnisk svensk bakgrund som väljer att bli muslimer och har islam som ett levnadssätt. Att bära sjal och att vara muslim baseras inte längre på homogena enheter varken nationalitet eller etnicitet.

### **1.3 Problemformulering**

Den statliga utredningen *Det blågula glashuset – strukturell diskriminering i Sverige* (SOU 2005:56) visar att det finns stora kunskapsluckor inom välfärdsområden inom exempelvis socialtjänst och hälso- och sjukvård när det gäller strukturell diskriminering på grund av religiös tillhörighet. Det har väckt mitt intresse att undersöka muslimska kvinnors subjektiva upplevelser och erfarenheter av socialtjänsten i en hjälpsituation för att identifiera om det finns ett problem kring hur de blir bemötta samt hur man kan tillmötesgå deras behov.

### **1.4 Syfte och frågeställningar**

Syftet med denna uppsats är att undersöka muslimska kvinnors upplevelser och erfarenheter av bemötandet inom socialtjänsten i en hjälpsituation.

#### *Frågeställningar*

1. Hur upplever muslimska kvinnor bemötandet inom socialtjänsten i en hjälpsituation?
2. Hur kan upplevelsen av bemötandet påverka förtroendet för socialtjänsten?
3. Vad är den ideala bilden av hur socialtjänsten bör bemöta kvinnor med muslimsk identitet?

---

<sup>1</sup> Svenska Muslimer för Fred och Rättvisa, förkortat SMFR, är en självständig muslimsk fredsrörelse som bildades 16 mars 2008. SMFR anordnar utbildningar, seminarier, bedriver aktivt gräsrotsarbete och projektverksamhet. Målet är att erbjuda nätverk och verktyg samt skapa ökad medvetenhet hos individer för att kunna bedriva ett aktivt och långsiktigt fredsarbete. SMFR arbetar för att bli en av de främsta organisationerna i Sverige och Europa inom freds- och säkerhetsfrämjande på global basis, grundad på rättvisa, islamiska principer och mänskliga rättigheter samt att islam ska fortsätta vara en naturlig del av Europas kulturarv.

## **1.5 Begreppsdefinitioner**

*Utländsk bakgrund:* Begreppet ”utländsk bakgrund” avser personer som fötts utomlands eller har två utlandsfödda föräldrar.

*Muslimsk identitet:* I denna uppsats avser begreppet ”muslimsk identitet” personer som bekänner sig till och försöker leva enligt religionen islam.

*Hijab:* En sjal som täcker håret och halsen.

*Respondenter:* En informant som kan uttrycka tankar, känslor och åsikter samt sitt eget perspektiv på det ämnesområde man talar om (Merriam, 1994, s. 90)

*Konvertit:* I denna uppsats avser begreppet ”konvertit” en person som övergått till religionen islam.



## **2. METOD OCH MATERIAL**

Det är av stor vikt att välja rätt metod i en vetenskaplig studie eftersom resultatet påverkas av forskningsprocessen. I följande kapitel redogörs för uppsatsens forskningsansats, urval och avgränsning samt förs en diskussion om hur materialinsamlingen har genomförts. Därefter presenteras min förförståelse och det hermeneutiska synsättet, litteraturgenomgång samt en analys av studiens validitet, reliabilitet och generaliserbarhet. Avslutningsvis presenteras metodproblem och forskningsetiska överväganden.

### **2.1 Forskningsansats**

Inom kvalitativ forskning är det mest grundläggande draget den tydliga viljan att se eller uttrycka händelser, handlingar, normer och värden utifrån de studerade personernas eget perspektiv (Bryman, 1997, s. 77). För att besvara uppsatsens syfte och frågeställningar har intervjuforskningsmetoden använts för att fånga respondenternas uppfattningar och personliga upplevelser av ämnet jag valt att studera. De intervjuer som jag genomfört i samband med materialinsamlingen syftade till att i första hand studera respondenternas erfarenheter och upplevelser av bemötandet inom socialtjänsten. Enligt Sharan B Merriam (1994) är intervjuforskning det bästa sättet och kanske det enda sättet att ta reda på ”vad någon vet eller vad någon tänker på” (a.a. s. 100).

Mitt uppsatsämne tillhör inte de mest utforskade fälten. Av den anledningen har jag valt en explorativ ansats, vilket innebär att jag gjort en intervjuguide med öppna frågor (Kvale, 1997, s. 94). Eftersom denna undersökning är explorativ blev förfaringsättet induktivt. Det innebär att generaliseringar, begrepp och hypoteser uppstår ur den information man fått genom det insamlade materialet (Merriam, 1994, s. 27). Det finns alltså inte en teori på förhand som påverkat inriktningen av resultatet.

Syftet med att välja denna forskningsansats grundar sig i en ambition att vilja bidra till ett relativt outforskat ämne. Ett ämne som är av stor vikt för att skapa en ökad förståelse av hur bemötandet inom socialtjänsten kan upplevas ur en muslimsk kvinnas synvinkel.

### **2.2 Urval och avgränsning**

För att kunna besvara uppsatsens syfte och frågeställningar var det angeläget att söka kontakt med muslimska kvinnor att intervjua. Jag valde att söka efter intervjupersoner

med hjälp av ett informationsblad. Valet av strategisk urvalsmetod av intervjupersoner kan i det här ledet betecknas som kriterieinriktad (Patton, 1987). Av den anledningen hade jag några urvalskriterier som jag valde att utgå ifrån för att sträva efter att erhålla en objektivitet till det jag vill studera. Redan vid utlysningen av informationsbladet reflekterade jag över vilka som skulle höra av sig. Ambitionen var att nå ut till en mångfald av muslimska kvinnor. Två kriterier var centrala. Det första kriteriet var att kvinnan identifierar sig som muslim. Det andra kriteriet var att hon idag har eller haft kontakt med socialtjänsten i en hjälpsituation. Varken ålder eller etnicitet spelade någon roll. Det var viktigt att jag inte avgränsade mig till att endast välja ut respondenter från en särskild kommun eller inom en specifik enhet hos socialtjänsten. Syftet med denna uppsats är att undersöka den muslimska kvinnans subjektiva upplevelser av bemötandet inom socialtjänsten i en hjälpsituation. Jag har valt att inte undersöka eller jämföra hur bemötandet ser ut inom särskilda kommuner eller specifika enheter inom socialtjänsten. Därför har jag varit öppen för att åka till olika städer runt om i Sverige för att genomföra intervjuer. Jag vill också betona att uppsatsen inte syftar till att hitta förklaringar till kvinnornas känslor eller upplevelser. Uppsatsen syftar istället till att skildra kvinnornas föreställningsbild av socialtjänstens bemötande utifrån deras subjektiva upplevelser och erfarenheter. Något som är viktigt att beakta vid läsningen.

Det är möjligt att applicera olika teorier för att analysera ämnet, som exempelvis det intersektionella perspektivet, Foucaults maktteori eller feministisk teori. Valet av den symboliska interaktionismen och Bo Rothsteins tillitsresonemang grundar sig på antalet intervjupersoner. Utifrån mitt material var det lämpligast att analysera studien på mikro- och individnivå.

Tre av respondenterna valde att ta kontakt med mig självmant, antingen via mejl eller telefon. De fyra andra kvinnorna kom jag i kontakt med genom snöbollsurval. Snöbollsurval innebär att man kommer i kontakt med ett mindre antal personer som därefter tipsar om andra för att ytterligare få respondenter till studien (Bryman, 2002, s. 115). Urvalsstrategin var med andra ord både kriterieinriktad och snöbollsbaserad. Jag gjorde bedömningen att inte avgränsa denna studie till att endast beröra muslimska kvinnor med etnisk svensk bakgrund, utan hade för avsikt att ha en mångfald av muslimska kvinnor som speglar verkligheten. Det visade sig dock inte vara möjligt att få en jämn fördelning av kvinnor med olika etnicitet eller en bred geografisk spridning.

Under materialinsamlingsprocessen kom jag till en början endast i kontakt med muslimska kvinnor med etnisk svensk bakgrund. Av den anledningen var jag angelägen om att ha med respondenter med utländsk bakgrund. Respondenten med irakisk bakgrund intervjuades av mig på arabiska med irakisk dialekt. Respondenten med marockansk bakgrund intervjuades med hjälp av en tolk som hon valde själv. Trots insikten om att tolkningen och översättningen kan utgöra ett problem så gjorde jag bedömningen att inte avgränsa denna studie till endast svensktalande respondenter. Speciellt med tanke på att det fanns en tolk tillgänglig samt att jag talar språket. Det var en bidragande faktor till att få med en bredare mångfald av muslimska kvinnor till denna studie.

### **2.3 Genomförande och bearbetning av intervjuer**

Jag genomförde sju inspelade intervjuer. Fem av respondenterna är etniskt svenska och därför svensktalande. De två andra respondenterna har en annan etnicitet än svensk, den ena med irakisk bakgrund och den andra med marockansk bakgrund. Intervjun med den sistnämnde genomfördes med hjälp av en tolk som respondenten själv valde. Den irakiska respondenten intervjuades av mig på arabiska med irakisk dialekt. Alla andra intervjuer genomfördes på svenska. Materialinsamlingen genomfördes i två städer; Stockholm och i en storstad i Norrland<sup>2</sup>. Spridningen av utlysningen skedde på olika platser runt om i Stockholm samt på internet. Jag lade upp utlysningen på olika samlingsplatser för muslimer i Stockholm, olika typer av muslimska forum på internet, på min personliga blogg och twitter, genom mejlinglistor för muslimer samt på mitt personliga konto på Facebook. Mitt personliga kontaktnätverk, muslimer och icke-muslimer, har i sin tur spridit vidare utlysningen till sina kontakter främst via internet. I samband med detta utformade jag även en intervjuguide med öppna frågor.<sup>3</sup> Intervjuguiden översattes även till arabiska.

Inför varje intervjutillfälle fick respondenterna möjligheten att ta del av intervjuguiden. Respondenterna fick möjligheten att även bestämma på vilken plats och vilken tid intervjun skulle genomföras. Fyra av kvinnorna bjöd mig hem till dem, en kvinna kom hem till mig och två träffade jag på en offentlig plats som bibliotek och café. Vid varje påbörjad intervju förklarade jag syftet med uppsatsen och vilka etiska riktlinjer jag har att förhålla mig till samt att deras deltagande i studien är fullt

---

<sup>2</sup> Läs under avsnittet etiska överväganden

<sup>3</sup> Se bilaga 2

frivilligt och kan avslutas utan att dem behöver ange något skäl till det. Under intervjuerna utgick jag i första hand från intervjuguiden men följde sedan upp respondenternas svar med syftet att söka ny information och nya infallsvinklar till ämnet (Kvale, 1997, s. 94). Det var viktigt för mig att följa upp alla former av upplevelser, både det som upplevts bra men även det som upplevts mindre bra.

Intervjuernas längd varierade från tjugo minuter till tre och en halv timme. Flertalet av intervjuerna varade i cirka en till två timmar. Efter varje intervjutillfälle förde jag minnesanteckningar med tankar och funderingar som uppstått under eller direkt efter intervjun. Sex av sju intervjuer spelades in och transkriberades så ordagrant som möjligt. Intervjun som varade i tre och en halvtimme transkriberades, men då endast det jag ansåg vara väsentligt utifrån uppsatsämnets syfte och frågeställning. Tolkens översättning av utsagor från respondenten med marockansk bakgrund transkriberades. Intervjun med respondenten med irakisk bakgrund översattes av mig i samband med transkriberingen, från arabiska till svenska. Vissa talspråksfenomen eliminerades medan de emotionella aspekterna av samtalet som exempelvis skratt eller ledsamhet registrerades.

När alla intervjuer var transkriberade valde jag att kategorisera det insamlade materialet i flera olika subteman för att sedan utforma övergripande teman. Jag skapade en tabell med hänvisning till respondent och valda övergripande teman. Sedan kategoriserade jag citateten enligt det tema dessa passade in i. Kvale kallar denna typ av metod för meningskoncentrering (a.a., s. 174). Till en början tog jag fram fyra olika teman. Förutom de teman som finns under resultatet, så fanns även temat empowerment och delaktighet samt kulturkompetens. Jag valde till slut att välja följande teman: *bemötande* och *idealet*, med anledning av att jag var angelägen om att hitta ett fokus och även anpassa mig inom uppsatskursens tidsramar.

## **2.4 Förförståelse och det hermeneutiska synsättet**

Under hela skrivprocessen har jag reflekterat över hur och om mitt engagemang i ämnet skulle kunna påverka resultatet jag når i denna studie. Genom mitt engagemang i den muslimska fredsrörelsen har jag periodvis kommit i kontakt med familjer och då i synnerhet muslimska kvinnor<sup>4</sup> som upplevt sig illa behandlade och orättvist bedömda av socialtjänsten. Enligt Rosmari Eliasson (1995) börjar allt engagerat kunskapssökande i något subjektivt upplevt; antingen genom egna eller andras

---

<sup>4</sup> Dessa kvinnor har dock inte deltagit som respondenter i denna studie.

upplevelse av att något är otillfredsställande eller problematiskt (a.a. s. 18). Mitt kunskapssökande bottenar i en vilja att förstå och skildra hur bemötandet av socialtjänsten kan upplevas av muslimska kvinnor som befinner sig i en hjälpsituation.

Det hermeneutiska synsättet har väglett min undersökning. Det är en vetenskapsfilosofisk utgångspunkt som syftar till att skapa en förståelse av en texts mening (Larsson, 2005, s. 93). Min subjektivitet kan ha påverkat tolkningen jag gjort av citaten från de transkriberade intervjuerna, och även påverkat vilka frågor jag valt att ställa i denna studie. Med tanke på att min roll i den muslimska fredsrörelsen kan innebära en viss subjektivitet, så kan det medföra vissa risker. Exempelvis att jag kanske kan ha blundat för vissa aspekter i mitt material. Min strävan har dock varit att ha en tydlig och fyllig redovisning – så att läsaren också kan tolka texten på ett annat sätt om det är rimligt. Jag har även reflekterat över hur respondenterna kan ha påverkats av att jag är representant från den muslimska fredsrörelsen, om respondenten haft kännedom om det. Därför har jag haft i åtanke att endast inta en roll som socionomstuderande genom hela materialinsamlingsprocessen.

Samtidigt upplever jag att mitt engagemang inte har varit ett hinder för mig i sökandet av information och kunskap. Eliasson menar att det är undersökarens uppgift att söka sig vidare från det subjektivt upplevda till att se sammanhang och samband för att försöka förklara, förstå och begripa (Eliasson, 1994, s. 18). Med det vill jag säga att min muslimska bakgrund och mitt politiska engagemang i den muslimska fredsrörelsen kan hjälpa oss, både mig själv och läsaren, att upptäcka nya dimensioner, infallsvinklar och alternativ till hur vi kan välja att betrakta verkligheten.

## **2.5 Litteraturgenomgång**

För att finna relevant litteratur till denna studie användes ett antal databassökningar. Innan jag gjorde en litteratursökning var jag medveten om att det inte fanns någon tidigare forskning specifikt om mitt uppsatsämne. Därför sökte jag närliggande litteratur och forskning som jag ansåg var av relevans. Sökord som användes var bland annat *bemötande inom socialtjänsten*, *muslimska kvinnor + bemötande*, *kulturkompetens*, *attitudes\* social work\* Sweden\** och *culture competence in social work*. Litteratursökningen avgränsades till litteratur och tidigare forskning som genomförts i Sverige då denna undersökning avser att studera muslimska kvinnors upplevelser av bemötandet inom svensk socialtjänst.

Vid sökning av tidigare uppsatser och avhandlingar valde jag främst tre studier som jag ansett vara av relevans till min egen undersökning<sup>5</sup>. Jag har använt litteraturförteckningen av dessa som källa för att hitta ytterligare relevant litteratur. På ett liknande sätt hittade jag litteratur vid genomgång av statliga utredningar som jag kände till sedan tidigare. Jarl Backman (2008) kallar den här typen av litteratursökning för manuell sökning (s. 163).

Efter att ha valt ut vissa böcker, vetenskapliga artiklar eller avhandlingar att titta närmare på sökte jag dessa på biblioteksökningsbaser som exempelvis Ersta Sköndal Biblioteksdata och Stockholms biblioteksökningsbaser. Vetenskapliga artiklar söktes främst på Academic Search Premier och SocINDEX.

Jag tog även kontakt med Diskrimineringsombudsmannen (DO) för att undersöka om det fört statistik över diskrimineringsanmälningar från muslimska kvinnor de senaste åren. Katarina Rouane, samordnare hos DO, meddelar mig att anmälningar som inkommer endast registreras som religiös diskriminering om anmälaren själv framför det, men att det är etnisk diskriminering som ofta uppges av anmälaren.

## **2.6 Validitet, reliabilitet och generaliserbarhet**

En god validitet i en studie innebär att undersökningen man genomfört representerar det man avsett att studera (Kvale, 1997, s. 215). Under studiens samtliga delar har jag varit noga att jag har en god validitet. Främst genom att reflektera över vilken relevans det moment jag arbetade med under respektive del har för att uppfylla studiens syfte och frågeställningar. För att besvara studiens syfte och frågeställningar valde jag att genomföra intervjuer med muslimska kvinnor som haft kontakt med socialtjänsten i en hjälpsituation. När jag utformade intervjuguiden strävade jag efter att formulera öppna frågor för att optimera möjligheten att ta del av respondenternas personliga erfarenheter och upplevelser.

God reliabilitet innebär att man kan göra en annan studie av samma karaktär och få fram liknande resultat. En studie är alltså reliabel om resultatet är uppenbara och tillförlitliga (May, 1997, s. 96). Inför intervjuerna har ett antal frågeställningar kommit upp. En av frågeställningarna var: Hur kan jag få respondenterna att känna sig trygga med mig? För mig var det viktigt att de kunde känna sig bekväma och trygga med mig för att optimera möjligheten att de skulle dela sina upplevelser och erfarenheter. Detta kan anses vara av god reliabilitet. Användandet av öppna frågor

---

<sup>5</sup> Titel på dessa finns i källförteckningen

där jag följt upp dessa med andra frågor för att få in nya infallsvinklar kan dock anses ha sänkt reliabiliteten. Samtidigt har respondenterna fått möjlighet att öppet reflektera över mina frågor, vilket bidragit till att jag fått in ett överflöd av empiri. Tillgången till material har varit värdefull för mig samt möjliggjort en sammansättning av studiens resultatkapitel. Eftersom detta är en kvalitativ studie som syftar till att undersöka respondenternas subjektiva upplevelser kan resultatet vid liknande studier variera, då människor kan ha olika upplevelser och erfarenheter av det ämne jag har för avsikt att studera.

Gällande generaliserbarheten kan denna studie endast säga något om de sju respondenter jag intervjuat i denna studie. Merriam (1994) som är en förespråkare för användandet av kvalitativa studier är kritisk till att man använder sig av begreppet generaliserbarhet (s. 183). Hon menar att man hellre ska uppnå yttre validitet i termer av att resultat och slutsatser är användbara i ett bredare sammanhang. För mig har det viktigaste varit att sträva efter en god validitet, det vill säga studera det jag har för avsikt att studera: muslimska kvinnors upplevelser och erfarenheter av bemötandet inom socialtjänsten i en hjälpsituation. Resultatet och slutsatserna i denna studie kan alltså vara användbara i ett bredare sammanhang.

## **2.7 Metodproblem**

Jag talar arabiska med irakisk dialekt. Det har gjort att jag kunnat intervjua respondenten med irakisk bakgrund på arabiska eftersom hennes svenska är begränsad. Respondenten med marockansk bakgrund valde själv sin tolk under intervjun då hon inte heller hade möjlighet att uttrycka sig väl på svenska. Min arabiska dialekt skiljer sig från den marockanska. För att inte missa viktiga aspekter var jag angelägen om att ha tolk till intervjutillfället. Agnes Ers (2006) hänvisar i sin avhandling till Katarzyna Wolaniks syn på vad översättning är; Hon menar att det är *"en av flera möjliga tolkningar"*, där översättaren fungerar som en medlare mellan *"två språkssystem, två kulturer, två sätt att tala och ge mening åt världen"* (s. 36). Jag har haft en insikt om att tolkens översättning samt min egen översättning från arabiska till svenska kan påverka förståelsen och tolkningen av dessa två respondenters utsagor. Därför har jag strävat efter att göra en så korrekt översättning som möjligt vid transkriberingen. Användandet av en utomstående tolk kan som ovan nämnt också påverka tolkningen av texten i denna studie. Före intervjun med respondenten med marockansk bakgrund bokade jag en träff med tolken för att gå genom intervjuguiden.

Min ambition var att intervjun skulle bli så tydlig och korrekt som möjligt. Instruktionerna tolken fick av mig var att översättningen skulle ske i ”jag form” och utifrån respondentens svar. En annan instruktion var att tolken skulle förmedla att respondenten skulle pausa i intervaller för att minimera risken att tolken skulle missa något av respondentens utsagor och även för att översättningen skulle bli så korrekt som möjligt.

Enligt Bryman (2002) är problemet med snöbollsurval att det är osannolikt att samplet kommer vara representativt för populationen (s. 116), eller den grupp man är avsedd att studera. Redan vid inledningen av materialinsamlingsprocessen var jag medveten om att kvinnorna i min studie inte representerar alla muslimska kvinnor i Sverige. Ers (2006) refererar till Maria Eriksson Baaz, som menar att en forskares ambitioner att studera lokala eller marginaliserade grupper kan leda till förenklade förklaringsanalyser (s. 38). Med detta som bakgrund har jag reflekterat mycket fram och tillbaka huruvida denna studie riskerar att marginalisera en grupp ännu mer eller om jag faktiskt kan komma fram till en stark och intressant analys av respondenternas subjektiva upplevelser och erfarenheter. Jag tror på det sistnämnda.

## **2.8 Forskningsetiska perspektiv**

Denna studie är på grundläggande högskolenivå och omfattas därför inte av Lag (2003:460) om etikprövning av forskning som avser människor. Jag har däremot beaktat vetenskapsrådets forskningsetiska principer inom samhällsvetenskaplig forskning (2002) genom hela undersökningsprocessen. De forskningsetiska kraven är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. Samtliga forskningsetiska krav beskrevs skriftligt i utlysningebrevet samt muntligt innan genomförandet av intervjuerna.

*Anonymitet* garanterades alla respondenter, även om några av respondenterna inte hade det som krav. Alla namn förutom mitt och kontakten från DO är fingerade. Kontakten från DO har medgivit ett godkännande av att jag refererar till vår mejlkontakt. För att inte av misstag säga det riktiga namnet på respondenten valde jag redan från början att inte skriva ut respondentens riktiga namn på transkriberingen, utan endast initialen eller en förkortning av namnet för att jag ska komma ihåg vem transkriberingen tillhörde. Genom att inte nämna stadsdelarna i Stockholm eller staden i Norrland vill jag skydda kvinnorna från att identifieras. När det gäller anonymisering av staden i Norrland beror det främst på att det inte finns många



muslimska kvinnor där. Om den skulle anges kan identifieringen av kvinnorna underlättas. Vilket jag vill undvika.

Varje respondent *informerades* om syftet med uppsatsen och vad intervjun kommer användas till. Både vid den första kontakten och sedan inledningsvis av varje påbörjad intervju informerade jag respondenterna om att deltagandet i denna studie var frivilligt. *Samtycke* gavs via antingen genom mejl eller telefonsamtal samt vid intervjutillfället. Respondenterna blev informerade om möjligheten att dra tillbaka sitt deltagande utan att de behövde uppge några skäl till det. Samtliga respondenter uttryckte en förståelse för vad det innebar att ställa upp på intervju. Efter transkriberingen fick respondenterna möjlighet att ta del av sin egen intervju för att kommentera om dem hade några tankar eller funderingar kring materialet.

Alla personuppgifter och material har behandlats *konfidentiellt*. Det innebär att jag har varit den enda som haft tillgång till materialet och att det har förvarats hemligt. I utlysningen skrev jag att min handledare kan komma att få tillgång till dessa. Det har inte blivit aktuellt. Materialet som samlats in har endast använts för det syfte som jag presenterat för respondenterna. Det innebär att jag uppfyllt *nyttjandekravet*.

### 3. TIDIGARE FORSKNING

I detta kapitel redovisas forskningsresultat kring uppsatsämnet. Kapitlet är indelat i följande avsnitt: *forskning om bemötande, stereotypa föreställningar och kulturkompetens*.

#### 3.1 Forskning om bemötande

Det finns inga specifika studier om muslimska kvinnors upplevelser av bemötandet inom socialtjänsten. Däremot finns det en studie som Johanna Sixtensson (2009) genomfört. Studien syftar till att undersöka slöjbärande kvinnors upplevelser och erfarenheter av bemötandet i offentliga rum. Ett delsyfte i studien var också att undersöka om våld och negativa uttryck är mer förekommande på vissa platser än på andra samt hur erfarenheter av negativa uttryck har inverkat på segregation och utanförskap. Metoden för studien var kvalitativ där 19 djupintervjuer med muslimska kvinnor boende i Malmö genomfördes. 18 av 19 bar slöja under intervjuperioden, en av kvinnorna har tagit av sig den, och 17 av 19 har en utländsk bakgrund. Under materialinsamlingen har författaren haft ett narrativt förhållningssätt, för att kvinnornas egna berättelser ska vara i fokus. (Sixtensson, 2009)

Författaren lyfter upp aspekten att förtryck av en grupp inte behöver vara avsiktligt eller uppsåtligt, även om det kan vara det. Hon belyser fem kategorier som syftar till att ge en mångfacetterad bild av begreppet förtryck; våld är en av dessa kategorier. Det symboliska våldet består av kvinnornas verkliga upplevelser av kränkningar och negativa uttryck, men också ett direkt våld eller att dem upplevt en rädsla av att det *kan komma ske*. Studien visar att kvinnorna bevittnat både subtila och indirekta *former av negativa uttryck, uttryck som ibland tycks ske omedvetet och som går omgivningen omärkt förbi* (a.a., s. 67).

I en utredning om socialbidragstagares väg till arbete ingår ett kapitel om hur klienter upplevt stödet från sociala myndigheter, som socialtjänsten och arbetsförmedlingen (SOU 2007:2). Kapitlet är baserat på bland annat rapporten *Ur brukarens perspektiv* som är en sammanställning av sammanlagt 23 svenska studier från 2000 och framåt. Utredningen visar att flertalet klienter i en omfattande kvalitativ studie hade en negativ upplevelse av socialtjänstens bemötande. De har upplevt sig misstrodda och misstänkliggjorda som fuskare, att vara lata eller sakna ambitioner att förändra sin egen livssituation (a.a., s. 165). Enligt en annan undersökning har ett stort

antal utrikesfödda haft ett negativt intryck av arbetsförmedlare, dock hade något färre en negativ syn på sociala myndigheter. Motivet bakom denna inställning berodde på myndighetens kontroll och maktutövning och att upplevelsen var att dem behandlats som om de vore omyndiga (a.a., s. 167).

Utredningen visar även att klienter upplever svårigheter att kommunicera med myndigheter på en jämlik maktnivå. En upplevelse är att det finns myndighetspersoner som har förutfattade meningar om dem, samt att människor bollas fram och tillbaka mellan olika myndigheter (a.a., s. 175). Ett återkommande tema i studierna är viljan att bli sedd som en person och att myndigheterna ska vara mer lyhörda. Bemötandet har även haft en stor betydelse för hur klienten upplever mötet (a.a., s. 172). När det gäller kritiken mot socialtjänsten så har den riktats mot själva systemet och inte direkt mot enskilda socialsekreterare (a.a., s. 171). Den positiva aspekten som lyfts fram i utredningen är att det finns klienter *som får förtroende för och upprättar en bra kontakt med socialsekreteraren*, och i samband med ansökan om ekonomiskt bistånd har dem känt mindre skam. Detta tyder på betydelsen av det personliga bemötandet (a.a., s. 171) och hur viktigt det är att etablera ett ömsesidigt förtroende (jmf Kamali, 2002).

Ulla Holms (2002) studie *Empathy and professional attitude in social workers and non-trained aides* handlar om hur viktigt det är att den professionella behandlar sina klienter med ett gott bemötande. Holm inleder artikeln med att definiera begreppet *professionell attityd* som en ambition av att vilja bli vägled i sin egen profession. Vilken ska vara fördelaktig för den klient man möter, och inte sina egna behov, känslor eller impulser. Holm lyfter upp två krav som den professionella behöver förhålla sig till. För det första behöver den professionella acceptera att relationen till klienten vaken är jämbördig eller ömsesidig. Däremot ingår det i den professionellas roll att vara respektfull, omtänksam och empatisk gentemot klienten. Det andra kravet hon betonar är vikten av att den professionella har en god självkänedom. Hon menar att det endast är när den professionella är medveten och kan hantera sina egna känslor och behov som den kan utföra ett professionellt arbete. Vid det professionella mötet förutsätts en prioritering av klientens behov (a.a., s. 67). Holms studie syftar till att undersöka hur olika yrkesgrupper förhåller sig till ”empatisk kommunikation” samt att belysa klienters syn på hur dem upplever empati och professionell attityd. Undersökningen bygger på deltagande observationer genom videofilmning av fyra professionella yrkeskategorier, tre grupper med socionomutbildning och en grupp

med kortare yrkesutbildning med sammanlagt 110 deltagare. Tre grupper arbetade inom missbruksvården och en grupp med somatiskt sjuka patienter. Undersökningen påvisade att personer med professionell utbildning som arbetade inom omhändertagande yrken hade en större förmåga att vara empatiska och erhålla en professionell attityd gentemot klienterna. Deltagande i studien med en lägre utbildning visade sig vara mer moraliserande i sitt förhållningssätt än dem med längre utbildning (a.a., s. 72).

### **3.2 Stereotypa föreställningar**

Under avsnittet *Välfärdstjänster* i utredningen om strukturell diskriminering (SOU 2005:56) presenteras artikeln *Kön och ras i rumsliga identitetskonstruktioner* av Susanne Johansson och Irene Molina (2002). De framför en diskurs om att det finns en stereotyp föreställning om att invandrarkvinnor i Botkyrka förväntas vilja vara hemma för att ta hand om hemmet, barnen och de äldre, och hur det kan leda till att välfärdstjänster blir lägre i områden som är invandratäta (SOU 2005:56).

### **3.3 Kulturkompetens**

Masoud Kamali skriver i *Kulturkompetens i socialt arbete. Om socialarbetarens och klientens kulturella bakgrund* (2002) att socialt arbete som är grundat i majoritetssamhällets strukturella egenskaper riskerar att bli ineffektiva i mötet med en del nya minoritetsgrupper. Han menar att socialsekreterarna behöver utveckla en relation till sina klienter som är baserad på ömsesidigt förtroende (a.a., s. 45). I sin egen studie syftar han till att undersöka upplevda för- och nackdelar med ”etnisk likhet”, dels mellan socialsekreterare med invandrarbakgrund och invandrarklienter och dels inom socialsekreterarnas arbetsgrupp (a.a., s. 57). Metoden är i grunden en kvalitativ metod, men har inslag av kvantifieringar av respondenternas svar (a.a., s. 58). Datainsamlingen har hämtats in från åtta invandratäta stads- och kommunalar i Stockholm och Uppsala. Studien bygger på 117 intervjuade invandrarklienter och 50 socialsekreterare varav nästan hälften hade invandrarbakgrund (a.a., s. 62). Studien visar att det finns attitydskillnader mellan invandrarklienterna när det gäller inställningen till socialsekreterare med invandrarbakgrund och etniskt svenska socialsekreterare, och att det skiljer sig mellan kommunernas ”försörjningsenheter” och ”familjeenheter”. Klienterna i studien uppfattar att socialsekreterarna med invandrarbakgrund har bristande professionalitet i relation till svenska socialsekreterare. Brister dem pekar på är socialsekreterare med invandrarbakgrund

”inte kan lagar och regler” till ”arrogant och nonchalant sätt att bemöta klienterna” (a.a., s. 133). Kamali skriver att *socialarbetarens förståelse av och respekt för andra kulturer ger goda möjligheter att få klienternas förtroende och därmed öka chanserna att påverka klienternas levnadsvillkor* (a.a., s. 48). Kamali hävdar dock att risken med att en överdriven betoning på invandrade socialsekreterares ”kulturkompetens” kan resultera i en marginalisering av deras professionalism och kan göra ”kulturkompetensen” till den enda relevanta egenskapen inom det sociala arbetet. Han menar att det kan leda till att socialsekreterare med invandrarbakgrund i större utsträckning får arbeta med klienter med utländsk bakgrund. Vidare lyfter Kamali upp två aspekter på hur det inverkar på det sociala arbetet: att det marginaliserar socialsekreteraren med invandrarbakgrund och att det ger invandrarklienten en marginaliserad service (a.a. s. 139).

Kamalis studie tyder på att fördomar om andra etniska grupper inte är specifikt för socialsekreterare med svensk bakgrund, utan att det också finns fördomar hos socialsekreterare med invandrarbakgrund. Avslutningsvis betonar Kamali vikten av att bearbetning av fördomar ska gälla både socialsekreterare med svensk och invandrarbakgrund (a.a. s. 149).

## 4. TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER

I följande kapitel presenteras George Hubert Meads teori om symbolisk interaktionism, Bo Rothsteins tillitsresonemang och avslutningsvis en problematisering av synen på begreppet ”tillit” av Lars Trädgårdh. Rubrikerna i detta kapitel är indelade i *George Herbert Mead om symbolisk interaktionism* och *den sociala tillitens villkor och konsekvenser* med delavsnitten *tillit och socialt kapital* och *problematisering av synen på tillit*.

### 4.1 George Herbert Mead om symboliska interaktionism

I *Mind, Self and Society* (1934) försöker Mead besvara frågan om hur människans skapar och utvecklar sitt medvetande och sitt jag. Meads teori om symbolisk interaktionism utgår från att samspelet mellan det omgivande samhället och individen ständigt utvecklas och förändras genom tid. Enligt teorin sker individens utveckling beroende av samhället och hur samhället förändras beror främst på hur individen presterar. Hur pass mycket ett samhälle förändras beror på individens sociala handling. Det sker en ständig och pågående process, där individen och samhället samverkar för ett ”blivande” (Boglund, 1972, s. 19-20).

Huvudkärnan i symbolisk interaktionism är att människan betraktas som en social och symbolförmedlande varelse vars medvetna identitet växer fram genom interaktionen med andra (Berg, 2007, s. 151). Med interaktion menar Mead att människor står i relation till och inverkar på varandra. Exempelvis orsakar människor nya rörelser hos varandra *genom att de påverkar och förändrar varandras motiv, föreställningar och intressen* (Värnlund, 1975, s. 32). Symbolisk innebär att teorin lägger vikt på beteenden och handlingar som symboliska, det vill säga gester, rörelser eller ting som används på ett sätt så att de syftar till något annat. Mead menar att vi använder oss av symboliska referenser för att påverka varandra till det ena eller det andra (a.a.). En individ som exempelvis använder vokala gester påverkar sig själv samtidigt som den påverkar andra. I detta fall ger de vokala gesterna upphov till signifikanta symboler (a.a., s. 47). Kroppsspråk är en typ av icke-verbal kommunikation som kan ha en starkt symboliskt innebörd. Giddens (2007) beskriver det på följande sätt:

Mead menar att människor förlitar sig på symboler och tolkningar i sitt samspel med varandra. Genom att människor lever i en rik symbolisk värld, inbegriper praktiskt taget allt samspel ett

utbyte av symboler. När vi samspelar med andra, letar vi hela tiden efter "ledtrådar" för att avgöra vad som är lämpligt beteende i sammanhanget och för att tolka avsikten bakom det som andra säger och gör. (a.a., s. 40)

Boglund (1972) förklarar sambandet mellan relationen institutionaliserade och icke-institutionaliserade interaktionen och hur en individ förändrar sin självbild utifrån några processer; där han påvisar hur sättet vi interagerar med och bemöter varandra påverkar vår självbild, både den medvetna men även den som inte är det (a.a., s. 70-74).

Bosse Angelöw och Thom Jonsson (1990) sammanfattar den symboliska interaktionismens tre teser på följande sätt: i den första testen anses människans handlade och beteende *i förhållande till den innebörd som situationen har för dem* (a.a., s. 23). Tesen utgår från att människan tenderar att tolka och dra förhastade slutsatser av andra människors sätt att vara, utan att egentligen veta vilka dem är. I den andra tesen härleds situationens innebörd *ur eller uppstår ur den sociala interaktion individen har med sina medmänniskor* (a.a., s. 24). Denna tes syftar till att förklara innebörden av sociala produkter som ett resultat av den interaktion som sker mellan människor. Den tredje tesen förklarar att *innebörd hanteras i och modifieras genom en tolkningsprocess som individen använder när han hanterar de situationer han stöter på* (a.a., s. 24). Tesen syftar till att förklara att människans tolkningar av händelsers innebörd har sin grund i hur samspelet med andra människor skett tidigare (a.a.)

Mead (1934) för en diskussion om *personlighetens två faser "I" och "Me"* där han beskriver att individens medvetande om sig själv kan utvecklas i relation med andra människor. Han menar att individen är "I" när den ser på sig själv som ett subjekt och "Me" som objekt. Människan kan bli sitt eget objektjag, men endast i relation till ett subjektjag. För att människan kunna göra sig själv till "sitt eget jag" behöver hon även vara subjekt. Det innebär att subjektjaget "I" kan reagera på "den andres" attityder men inte behöver anamma sig den bild som finns av objektjaget "Me" (Berg, 1975, s. 56-58). Det är förebilden eller den "signifikanta andra" som förmedlar denna process (Giddens, 2007, s. 40).

Månssons (2006) tolkning av Meads teori om identiteten är att den formas utifrån det han betecknar som "den generaliserande andre"; där normer och förhållningssätt som individen lär sig blir till en social erfarenhet, och som individen kan anamma sig. Den generaliserande andre betecknas som samhället i sin helhet, med de nätverk som

alla människor lever inom; och som är värderande och närvarande i individens tänkande (s. 159-160).

## **4.2 Den sociala tillitens villkor och konsekvenser**

Ett flertal forskare och politiker har pekat på att det finns kopplingar mellan tillit och grundläggande sociala, ekonomiska och medborgerliga förutsättningar. Enligt Sissela Bok (1978) faller samhället samman om tilliten förstörs. Det har visat sig att ekonomisk tillväxt och social trygghet har ett samband med hög tillit (Trädgårdh, 2009, s. 9). Det är inte sällan Sverige lyfts upp som exempel på ett land med en stabil och hög grad av tillit. Därför kan det vara intressant att ställa sig frågorna: hur skapas tillit och hur kan den fortbestå? I följande avsnitt presenteras Bo Rothsteins grundläggande resonemang kring socialt kapital/tillit. Därefter presenteras Trädgårdhs problematisering av synsättet på tillit.

### **4.2.1 Tillit och socialt kapital**

Bo Rothstein (2003) är professor i statsvetenskap vid Göteborgs universitet och har utvecklat begreppet ”socialt kapital” i sin bok *Sociala fällor och tillitens problem*. Han menar att det är *graden av tillit till andra människor i det samhälle eller organisation man verkar i som bör ses* (s. 15) som socialt kapital. Enligt Rothstein finns det ett samband mellan en individs sociala kontakter och social tillit, vilket han kallar för två av det sociala kapitalets huvudingredienser. De kvantitativa och kvalitativa studier han presenterar visar att det finns ett sådant samband i Sverige. *Personer med omfattande medlemskap i olika frivilliga organisationer har en klart högre tillit till andra människor än de som har få eller inga medlemskap* (a.a., s. 150).

Rothstein riktar kritik mot Putnams definition av socialt kapital; om att tillit och förtroende uppstår i samband med aktiviteter inom organisationer och sociala nätverk (a.a., s. 15) Rothstein hävdar istället att frivilliga organisationer och nätverk kan vara uppbyggda på ett sätt som skapar misstro mellan människorna inom organisationen, men även utanför organisationen (a.a., s. 166). Delaktighet i en organisation eller ett nätverk kan vara bra för individen, men det skapar inte per automatik tillit till andra människor (a.a., s. 169). Rothstein frågar istället *vilken typ av individer eller vilken slags sociala nätverk som skapar ett samhälle med stor tillgång på socialt kapital* (a.a., s. 170). Han menar att det kan vara i samband med man ställer sig dessa frågor som man kan se vilken typ av samhälle som skapar individer och nätverk med högt eller lågt socialt kapital.



Huvudtesen i Rothsteins teori är att variationen i tillgång på socialt kapital i ett samhälle orsakas främst av de statliga myndigheternas utformning. Om de statliga myndigheterna är opartiska, sakliga och behandlar samhällets medborgare enligt likabehandling så är det en avgörande faktor för det sociala kapitalet (a.a., s. 197). Hans slutsats är att ”den kausala mekanismen” utgår från att *det sociala kapitalet kan skapas och förstöras genom statens olika sätt att organisera de offentliga institutionerna som ska genomföra den offentliga politiken* (a.a., s. 189). Människors personliga erfarenheter och/eller information som kan förändra deras grad av tillit till andra människor presenterar han i tre kausala punkter. En av dessa punkter handlar om offentliga tjänstemän, som enligt lag ska agera i allmänhetens tjänst, men som istället är partiska eller korrupta. Dessa tjänstemän tappar förtroende hos medborgarna. Vilket resulterar i att medborgarna börja tro att det inte går att lita på någon. Om det inte går att lita på tjänstemän, så går det inte heller att lita på allmänheten (a.a.). Den offentliga personens etik i detta fall blir central, inte bara *på hur den sköter sitt arbete utan även för vilka signaler den skickar ut till medborgarna om vilken typ av ”spel” som gäller i samhället* (a.a., s. 190).

En av Rothsteins primära slutsatser är att socialt kapital, det vill säga tillit, skapas och fortbestår av en ”universell” politisk institution. Inom den typ av politisk institution betecknas principer som saklighet, opartiskhet och likabehandling som även gäller för övriga offentliga förvaltningsapparater. Han menar att förtroendet skapas utifrån att man kan lita på den statliga förvaltningens alla delar och inte utifrån själva innehållet (a.a., s. 219).

#### 4.2.2 Problematisering av synen på tillit

Lars Trädgårdh, professor vid *Enheten för forskning om det civila samhället* på Ersta Sköndal Högskola diskuterar synen på tillit i boken *Tillit i det moderna Sverige – den dumme svensken och andra mysterier* (2009). Trädgårdh argumenterar för en distans till den normativt impregnerade synen på tillit, där tillit betraktas som det ”kitt” som håller ihop samhället. Han menar att tillit inte alltid är positivt utifrån individens synsätt. En människa som naivt litar på allt och alla i ett samhälle kan istället uppfattas som godtrogen och sårbar. Han menar att ett visst mått av skepsis och ifrågasättande av relationerna till statens institutioner och myndigheter är en av den moderna demokratins byggstenar. I detta sammanhang bör man inte endast se de

positiva aspekterna av tillit och hur bra det kan vara för samhället, utan även att det kan betraktas som *in- och underordning ur ett individperspektiv* (s. 200).

## 5. RESULTAT

I följande kapitel presenteras studiens insamlade empiri. De övergripande teman, eller kategorier, som framgått under intervjuerna är *bemötandet inom socialtjänsten* och *önskan om något annat*. Kapitlet inleds med en presentation av respondenterna och därefter respektive temas rubriceringar. Under avsnittet *bemötandet inom socialtjänsten* finns rubrikerna *det trygga* och *det otrygga mötet*. Under avsnittet *önskan om något annat* framkommer rubrikerna *respektfulla möten*, *förtroendeingivande möten* och *det ideala bemötandet*.

### 5.1 Presentation av respondenter

*Sara* är 38 år. Hon arbetar på ett dataföretag, är ensamstående mamma och bor i en stad i norra Sverige. Hon är etniskt svensk och konverterade till islam för cirka sju år sedan, och bär den muslimska sjalen hijab. Sara har haft kontakt med socialtjänsten i samband med att hon ansökt om försörjningsstöd.

*Vera* är runt 34-årsåldern. Hon bor sedan fem månader tillbaka i en söderort i Stockholm. Vera är liksom Sara ensamstående och har fyra barn. Hon är etniskt svensk, har varit muslim i 30 år och bär *hijab*. För några år sedan startade hon en muslimsk kvinnojour tillsammans med andra muslimska kvinnor. Genom sitt engagemang varit i kontakt med socialtjänsten under flera år för att hjälpa andra kvinnor. Hon är inte lika aktiv längre. När hon själv behövde stöd så har det varit i samband med försörjningsstöd och barnavårdsärenden.

*Annett* är 28 år gammal och bor i en storstad i Norra Sverige tillsammans med sin man och ettåriga son. Hon är mammaledig men har tidigare arbetat med folkbildning och har en fil. kandidatexamen. Annett är etniskt svensk och har varit muslim i 6 år, och bär också hijab. Hon har haft kontakt med socialtjänsten både som privatperson i samband med att hon ansökt om försörjningsstöd men också genom hennes arbete med ensamkommande flyktingbarn.

*Evelina* är 47 år gammal. Hon är född i Sverige men har sedan cirka tre år tillbaka flyttat hem efter att ha bott utomlands i några år. Evelina konverterade till islam för många år sedan och bär hijab. Idag bor hon i en storstad i norra Sverige tillsammans med sin man och sina två barn från ett tidigare äktenskap. Hennes kontakt har i huvudsak varit i samband med godmanskapet till ensamkommande flyktingbarn.

*Zina* är 34 år gammal och har irakisk bakgrund. Hon kom till Sverige tillsammans med sin dåvarande man från Irak för cirka sex år sedan och lever idag med skyddad identitet. Hon är ensamstående mamma till två barn. Zina har växt upp som muslim. Under den tid hon bodde på skyddade boenden och innan hon flyttade till Stockholm bar hon hijab för att skydda sin identitet. Hennes kontakt med socialtjänsten har varit i samband med barnavårds-, försörjningsstöds- och kvinnofridskränkningssärenden. Hon är arabisktalande, men talar lite svenska.

*Maryam* är 50 år och född i Marocko. Idag är hon sjukskriven och bor tillsammans med sina tonårsdörrar i norra ytterstaden, Stockholm. Hennes ärende tillhör barn- och ungdomsenheten och har skett i samband med att hennes döttrar hamnat i bråk. Hon talar lite svenska men har lättare för att tala på sitt modersmål, arabiska.

*Ingrid* är runt 45-årsåldern. Hon arbetar på posten i Stockholm och bor tillsammans med sin man och ett av sina barn. Ingrid konverterade till Islam för många år sedan och har tidigare burit hijab men har enligt sig själv tagit av sig den på grund av påtryckningar från ”folket utifrån”. Hennes barn blev akut omhändertagna enligt lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU). Ingrids man misstänktes ha misshandlat barnen.

## **5.2 Bemötandet inom socialtjänsten**

Vad är det som gör att klienter har negativa respektive positiva upplevelser av bemötandet inom socialtjänsten? För att resonera runt detta handlar det här avsnittet om trygga och otrygga möten med socialsekreterare och syftar till att skildra klienternas upplevelser och erfarenheter av socialtjänstens bemötande. Några av respondenterna har haft varierande handläggare och upplevt kontakten olika med socialtjänsten, och dem har även haft kontakt på olika sätt. Hur sker samspelet mellan klienten och socialsekreteraren? Vilken inställning har klienten respektive socialsekreteraren till varandra och hur kommer det till uttryck i tal, handlingar, gester och ansiktsuttryck?

### **5.2.1 Det trygga mötet**

Sara har haft kontakt med socialtjänsten i samband med att hon ansökt om försörjningsstöd. Jag frågar henne hur det kändes att ta kontakt med socialtjänsten och hur hon upplevde den första kontakten. Hon säger:

Sara: [...] Det var bara och bita ihop och gå till socialkontoret. [...] Det fungerade bra, det kändes inte bra att behöva gå dit men jag hade en jätte schysst handläggare som var ganska tuff men också väldigt mänsklig, var mitt intryck... [...]

Anwahr: Kan du beskriva vad det var som gjorde att du kände att mötet gick bra?

Sara: Jag tyckte att hon lyssnade. När jag berättade någonting om någon idé, om vad jag vill göra åt framtiden för att få försörjning, så var det ingen negativ reaktion. Utan det var mera som, ”Ja, bra! Okej. Vi försöker”. Istället för att ”ja, nja... nä...”.

Förståelsen av upplevelsen är att Sara känt sig lyssnad till och stärkt av sin första kontakt med socialtjänsten.

När Vera fick reda på att hennes barns far misshandlade dem bestämde hon sig för att göra en anmälan till socialtjänsten att barnen far illa. Under hela intervjun återberättade hon sina erfarenheter och upplevelser på ett väldigt upprört och engagerat sätt. Hennes första kontakt med barn- och ungdomsenheten beskriver hon som en positiv upplevelse. Jag frågar om hur hennes upplevelse var av kontakten.

Vera svarar:

Vera: [...] jag tänkte på en gång, oh huh, gud vad skönt, det kändes som att hon brydde sig, hon hade inga funderingar över huruvida jag var varken svensk eller sjalbeklädd eller vem jag var, utan hon var bara intresserad av att höra ”Vad är det frågan om? Du har skrivit så här och så här i din anmälan, berätta?”. Hon var bara intresserad av barnen och hur dem hade det. Hon var inte ett dugg intresserad att fundera över mig så mycket. Så det var en väldigt positiv och härlig upplevelse.

Det Vera säger är hon upplevt att socialsekreteraren haft ett intresse för att förstå situationen, vilket fått henne att känna sig lyssnad till. Jag frågar henne vilken uppfattning hon anser att socialsekreteraren har för värderingar. Hon svarar följande:

Vera: [...] den grundläggande människosynen som jag som muslim också har, att var och en människa har rätt att vara, att uttrycka sig, att bli respekterad och också naturligtvis om den har gjort någonting fel att... det sker en konsekvens. Och att ingen människa har någon överhöghet över någon annan, utan hon såg sig själv som en funktion, en professionell funktion. Hon såg sig inte som att hon minsann kan och vet bättre, och vuxit upp i ett bättre hem, och har bättre värderingar, eller mindre tillskrynkad känslomässigt. Och sådana människor finns.

En professionell socialsekreterare är som jag uppfattar Vera, en person som har värderingen att alla människor har rätt att uttrycka sig och bli respekterade, och som är ödmjuk i sitt förhållningssätt

När jag frågar om hur Annetts upplevelse var under det privata sammanhanget beskriver hon i likhet med Vera ett positivt och varmt bemötande. Hon säger:

Annett: [...] han var otroligt respektfull i sitt bemötande och behandlade oss aldrig som att vi var i någon underposition för det kan vara ett stort motstånd att söka socialtjänsthjälp, när man är i behov av försörjningsstöd. Det finns någonting skambelagt i det liksom men han bemötte oss aldrig som att det skulle vara någonting att skämmas över och han var otroligt hjälpsam och flexibel, gav oss tid och förklarade, gav sig tid och förklara för min som inte kunde så bra svenska då och var flexibel i sina lösningar för oss och hade en bra dialog med vad som var rimligt och inte rimligt, och förklarade varför vissa saker inte var rimligt. Framförallt var det få saker som inte var rimligt men då begärde vi ju heller inga orimliga saker, men han hade ett fin och väldigt humant bemötande. Han var väldigt lugn och respektfull och trevlig. Han frågade hur vi mådde, hur det var och så vidare. Det tycker jag är otroligt viktigt.

Både Annett och Sara uppger att det trygga mötet bestått av att det funnits någon som lyssnat, gett sin tid, varit uppmuntrande och visat respekt. Det som går att läsa av de två föregående citat är att uppskattningen av det trygga mötet bestått av upplevelsen att socialsekreteraren inte ställt sig själv i en högre position. Att socialsekreteraren inte har gjort det har lett till att både Annett och Vera känt sig trygga med kontakten

Evelinas positiva upplevelser av socialtjänsten har varit i samband med kontakten som offentlig person, kontakten i det privata sammanhanget finns att läsa under rubriken *otrygga möten*. När jag ber henne beskriva upplevelsen som offentlig person beskriver hon följande:

Evelina: [...] kontakten med socialtjänsten som offentlig person har det oftast varit positivt eftersom jag kommer som god man, då har jag blivit respekterad och ja, det har varit lätt att ha kontakt med socialtjänsten som offentlig person eftersom vi ligger på samma nivå. [...] Människor som varit lite yngre har varit lite lättare att ha göra med för dem är lite öppnare medan människor som är äldre har ganska mycket fördomar och tänker när jag kommer så tror dem att jag är den som är ansökande än den som är ansvarig för personen som jag kommer med.  
Anwahr: Okej.

Evelina: Det är i och för sig när dem får veta att det är jag som är ansvarig.

Anwahr: Vad tror du att det beror på?

Evelina: Det beror på att jag bär slöja, det är självklart. Det är självklart för att jag bär slöja, för jag ser det när jag kommer in på socialkontoret så förväntar sig alla att jag har tid med en socialsekreterare oavsett vilket ärende jag har. Nu efter flera månader eller nästan ett år eller mer arbetat med godmanskap så vet folk varför jag kommer dit, så nu har det ändrat sig. Men från början var det helt självklart när jag kom in i rummet så är det på grund av att jag söker hjälp eller ja, har den sociala statusen att jag behöver hjälp.

Zinas första kontakt med socialtjänsten var i samband med att hon träffade en socialarbetare när hon läste SFI i Sydvästra Sverige. Under intervjun framgick det ganska tidigt och tydligt att Zina fördrar etniskt svenska myndighetspersoner framför

personer med utländsk bakgrund, läs om hennes upplevelser av socialsekreterare med utländsk bakgrund under rubriken *otrygga möten*. Jag frågar henne om hon kan berätta om sin första kontakt. Hon säger:

Zina: Min första socialsekreterare var svensk, hon var underbar.

Anwahr: På vilket sätt var hon bra?

Zina: Hon hjälpte med mig allt (!). Hon hade alltid möten med oss, varje vecka kom hon till oss i skolan, hon försökte utreda hur vår situation var, hon frågade oss hur vi mår [...], hon lärde mig lagarna som gäller i Sverige, och vad de innebär. Vad jag har rätt till och vad jag inte har rätt till. Och hur jag kan gå tillväga för att få mina rättigheter när någon gör mig illa. [...] Hon öppnade mina ögon, hon lärde mig lagarna.

Maryam beskriver i likhet med Zina att socialsekreteraren var hjälpsam. Hennes nuvarande ärende tillhör barn- och ungdomsenheten och har skett i samband med att hennes döttrar hamnat i bråk. Maryam uppger i likhet med Annett att hennes första socialsekreterare varit respektfull, tydlig och förstående. Jag frågar på vilket sätt den ”goda” socialsekreteraren bemötte henne. Maryam säger:

Maryam: [...] hon var väldigt trevlig. Jag höll på svimma, för jag är sjuk och så. Så hon visste att hon skulle ta hand om mig, hon var respektfull, lugnade mig och hjälpte mig. Men det är liksom hennes uppfostran, det finns dem som kan bemöta mig på ett bra sätt och det finns dem som bemött mig på ett dåligt sätt. Till exempel hon som var bra, hon pratade sakta med mig så att jag förstod och hängde med. [...]

I det trygga mötet har respondenterna upplevt sig stärkta och lyssnade till. Socialsekreterarna har varit intresserade, tydliga och förstående. Det trygga mötet har också bestått av professionalitet, ödmjukhet och att socialsekreterarna inte fått respondenterna att känna sig i ett underläge. Socialsekreterarna uppfattas även ha goda och humana värderingar.

### 5.2.2 Det otrygga mötet

Under hela intervjun var Ingrid nedstämd. Hennes barn omhändertogs enligt LVU på grund av att hennes man misstänktes för att ha misshandlat dem. Hon upplever att socialtjänsten inte lyssnade på henne, hon blir ledsen och börjar gråta. Jag frågar henne vad det är som gör henne ledsen. Ingrid säger:

Ingrid: [...] Jag var ledsen någon gång, och hon lyssnade inte. [...] Hon lyssnade inte... Man känner så... ibland, att man blir straffad, på något sätt [...].

Ingrid berättar att hon upplevt att socialsekreteraren haft förutfattade meningar om henne som muslim. Jag frågar om en konkret situation där hon kan beskriva hur det har gett sig i uttryck. Ingrid svarar:

Ingrid: Hon ville aldrig lämna mig ensam med min andra dotter, flickan som är 10 år nu. Hon var fyra år då [...], varför fick jag aldrig svar på. Dem sa att det kunde börja brinna eller någonting, om vi är hemma ensam, men jag vet inte, det har aldrig hänt mig någonsin att det börjat brinna hemma. [...] Det känns ju lite fel att dem inte vill lämna mig ensam någon gång med dottern. Det var det enda svaret jag fick. Men det måste ju finnas någon annan orsak att jag inte fick vara med henne, jag vet inte vad det är dem har i kikaren, jag vet inte.

Det Ingrid beskriver ovan tyder på att hon upplevt sig misstrodd. En annan respondent som konverterat till islam har på ett liknande sätt upplevt av vissa socialsekreterare ansett att hon ska skylla sig själva för den situationen hon befinner sig i, på grund av hennes val att bli muslim. Vera beskriver hennes upplevelse och erfarenhet på följande sätt:

Vera: Om jag generaliserar lite grann, så är det så här. Om jag kommer, svensk, konverterad muslim. Då förutsätter man att jag har någon form av psykisk instabilitet, otillräcklighet eller känslöstörning eller kanske någon neuropsykiatrisk störning i botten som har gjort att jag har gift mig med en auktoritär man och har fogat mig i det. Men eftersom jag är svensk så måste jag faktiskt skylla mig själv, lite grann. Det här är den allmänna, generaliserande attityden, som jag som svensk möts av. Min erfarenhet är att när man är muslim och framförallt med sjal, muslim och ickesvensk kommande ifrån ett arabiskt land, eller Turkiet eller Somalia, eller vart man nu kommer ifrån. Då är det synd om en, och det man kommer med är sant. Och det man har upplevt. Och det är självklart nu, stackars människa, måste vi hjälpa dig (pratar med inlevelse).

Två respondenter som upplevt sig ”straffade” och att dem ska ”skylla sig själva” är konvertiter. Tidigare under intervjun berättade Vera om en negativ upplevelse av sin första socialsekreterare inom försörjningsstöd. Hon beskriver att hennes kontakt förutom ett ytligt verbalt språk, även hade ett kroppsspråk som indikerade på att hon hade förutfattade meningar om muslimska kvinnor. Vera säger:

Vera: [...] Men den här första, det kändes som att jaja, det är det man har att förvänta sig. ”Blir du inte misshandlad, så slår han väl ungarna, det bara är så.” Hon sa sådana saker som att ”ja, ja, jag har haft muslimska kvinnor här förut.” Jag menar, du kan säga det på olika sätt.

Anwahr: Kan du beskriva hur hon sa det till dig?

Vera: Ja... samtidigt som hon sa det så sa hon vricka hon lite på huvudet och himla nästan med ögonen sådär, så det var väldigt klart och tydligt att hon förutsatte liksom att muslimska kvinnor att dem ”behöver en massa för dem är utsatta, dem är si och dem är sådana”. Och det var ju



någonting som hon inte uttryckte ordagrant så, men alltså, hennes värderingar och hennes syn och hennes dom syntes väldigt tydligt i det här himlandet med ögonen.

För att följa upp det som tidigare framgick om upplevelsen att hon ska ”skylla sig själv” för att hon gjort valet att bli muslim, försöker jag återkoppla till det. Jag frågar om hon tror att socialsekreteraren tycker att hon ska skylla sig själv. Vera svarar:

Vera: Absolut. Absolut. Det är lite så attityden är. Det står jag för. Och jag är säker på att det är så.

En annan respondent som haft en negativ upplevelse av bemötandet är Evelina. När hon kom tillbaka till Sverige efter många utomlands behövde hon ansöka om försörjningsstöd. Under den perioden var hon ensamstående till två barn. Evelina berättar att hon upplevt, i likhet med Ingrid och Vera, att socialsekreteraren haft förutfattade meningar om henne som muslim. Jag frågar på vilket sätt det har gett sig i uttryck. I svaret framgår det att Evelina i likhet med Vera att socialsekreteraren använder ett kroppsspråk som hon upplever obekvämt. Hon beskriver det på följande sätt:

Evelina: Det har inte varit något verbalt. Men med sina handlingar och så. Och sen sin attityd, med sitt kroppsspråk. Att man ser att hon var väldigt, alltså, obekvämt med att sitta med mig överhuvudtaget. Att kontakten mellan oss är väldigt obekvämt. När jag kommer in i rummet så är hon väldigt överlägsen och så där och tycker ja, det här och det här; du kan hämta dem där papperna, lite så där. Alltså hon ville inte ge mig några instruktioner överhuvudtaget, och jag kände att hon är väldigt, väldigt obekvämt med mig. Men hon har inte uttryckt verbalt att det är på grund av att ”du är muslim och då är det så, så, så”. Nej, men hela hennes kroppsspråk och hela hennes handlingssätt när det gäller att få hjälp. Hon har ingen anledning att tycka illa om mig som person eftersom vi aldrig har träffats utan det här började direkt första mötet, när hon inte ens känner mig överhuvudtaget.

Evelina berättar också att hon ”aldrig” skulle kunna tänka sig att söka hjälp hos socialtjänsten. Eftersom hon studerar och inte lyckats få jobb till sommaren, så har hon fått förslag från en bekant om att vända sig till socialkontoret. Evelina säger:

Evelina: [...] självklart ska jag inte låta mina barn svälta men om jag kan undvika och spara och leva under existensminimum, så kommer jag göra det. Jag vill aldrig ta kontakt med dem igen på det sättet, även fast jag har kontakt offentligt, alltså som offentlig person, men som privatperson aldrig.

Maryam fick en ny socialsekreterare. Hon säger att hon hade ”oturen att få en socialsekreterare som inte behandlar henne bra”. Maryam har även haft kontakt med enhetschefen för att tala om hur hon upplever sin kontakt med socialsekreteraren. Hon

bemöts med att bli lyssnad till en början men blir sedan misstrodd efter att enhetschefen haft kontakt med socialsekreteraren. Hon säger att socialsekreterarens kroppsspråk indikerade att hon inte tyckte om henne. Jag frågar på vilket sätt det har gett sig i uttryck. Maryam svarar:

Maryam: Ett exempel är att jag upplever att hon är rasistisk, att hon inte tycker om alltså invandrare, hon tar ut sina ögon, biter ihop tänderna och hon har ett kroppsspråk som visar att man inte är välkommen. När jag går till henne på möten känner jag mig förnedrad, i kontakten med henne.

Hon tror dock inte att den negativa upplevelsen av bemötandet grundar sig i att hon är muslim, utan för att hon är arab, och hävdar att kristna med utländsk bakgrund blir behandlade på liknande sätt. Maryam säger:

Maryam: Det har nog ingenting med att jag är muslim eller inte, utan bara det att jag är arab, och invandrare, det är därför inte ... det är kristna araber som också blir samma behandlade.

Zina upplever att bemötandet brustit i samband med att hon haft socialsekreterare med utländsk bakgrund. Hon beskriver att alla socialsekreterare hon haft med utländsk bakgrund varit respektlösa, okunniga och förnedrande. Zinas nuvarande socialsekreterare har indisk bakgrund. Zina upplever att hon är dominant och ifrågasättande. Hon upplever även att "... hennes beteende är i grunden överlägset, hon pratar med ironi." Jag frågar på vilket sätt det har gett sig i uttryck. Zina svarar:

Zina: [...] jag sa till henne att hon inte vet någonting om min historia, och att det enda hon gör är att skrika åt mig på telefon. Och då förnekar hon och säger "Nej, jag har inte alls skrikit på dig eller något" och då sa jag "Jo, du skriker på mig" och då kommer hon in på varför jag inte talar svenska, och då förklarar jag för henne att hon inte vet min livshistoria, att jag är sjuk och att jag har haft många problem. Och då säger hon "Och". [...] och hon säger "och, så vad? Det är inte bara du som har problem". [...] jag förstår inte varför hon är så mot mig. [...]

Förståelsen av denna upplevelse är socialsekreteraren är dominerande och aggressiv i sitt sätt att kommunicera med Zina. Jag frågar om en konkret situation som uppstått i samband med hennes nuvarande kontakt. Zina säger:

Zina: [...] Jag försöker nå henne, men det är bara då och då hon svarar. Just nu har jag bett om sängar till mina två barn, deras sängar gick sönder och nu ligger dem på golvet, på madrass sedan april. Jag har gjort en ansökan om att jag vill ha möbler till mina barn, från april till nu, så har hon varken sagt ja eller nej, så att jag kan få ett bidrag för att kunna köpa det till dem. Hon har varken sagt ja, så att jag kan gå köpa själv, och hon har inte heller sagt nej så att jag kan vända mig någon annanstans där dem kan hjälpa mig, att jag exempelvis skulle låna av någon, hur länge ska mina behöva sova på golvet? [...] hon ser sig alltid som att hon är bättre än alla

andra, att hon har en högre position, och jag känner att hon tror att pengarna jag ansöker om kommer från hennes egen ficka, hon har ingen respekt överhuvudtaget, överhuvudtaget. Hon utsätter mig för en förödmjukelse, det är som att jag skulle tigga från henne, från hennes egen ficka [...] hon vill förödmjuka mig, när hon behandlar mig så.

Saras andra kontakt i samband med att hon sökte försörjningsstöd upplever hon som ett negativt möte. Jag frågar Sara om hur det har gett sig i uttryck. Hon svarar:

Sara: Jag vet inte varför men hon hade fixa idéer om att jag inte ville ha jobb, att jag på något sätt tyckte att det var bra och bekvämt att leva så här. [...] jag har grubblat väldigt mycket om varför hon hackar på mig på det viset och hur hon är mot andra, vad allt det där kan bero, men jag tycker att hon var vansinnigt destruktivt, alltså... nedlåtande och allmänt otrevlig och inkompetent.

Jag frågar Sara hur mötet har påverkat henne förtroende till socialtjänsten. Hon svarar:

Sara: Alltså först var jag väldigt arg på hela myndigheten men sen då kom jag ihåg att jag hade en väldigt bra handläggare den första gången. Så att ... det är väl blandat ... alltså... jag känner att man får inse att ... är man hänvisad till en myndighet så beror det på... om det fungerar bra eller inte beror så mycket på vilken handläggare man får och vad för kompetenser den har, om hon eller han kan hjälpa till med någonting. Vilken inställning, vilka attityder, det är ju hur viktigt som helst och det kan nog bli väldigt bra och det kan gå väldigt snett, jag har haft båda delar...

Det är vanligt förekommande att respondenterna som deltagit i studien haft önskemål om att byta socialsekreterare i samband med det otrygga mötet. Vera och Sara beskriver att dem haft det önskemålet men att de inte haft orken att genomgå processen. Zina var dock bestämd och tog kontakt med verksamhetschefen för att byta socialsekreterare. Hon beskriver det på följande sätt:

Zina: [...] Så jag tog kontakt med hennes chef så att jag kan byta henne, och slippa alla problem, men sedan mars fram till nu så har ingen gett mig något besked. När jag ringer så är det ingen som svarar. Min vän lämnade ett telefonmeddelande också men det var ingen som tog kontakt efter det.

Maryam är arabisktalande och talar inte mycket svenska. Under mötena hon haft med socialtjänsten finns det alltid funnits en tolk tillgänglig. Hon har också velat byta socialsekreterare. Hennes önskemål är att bli tilldelad en arabisktalande socialsekreterare. Jag frågar hur det kommer sig att hon vill byta. Maryam svarar:

Maryam: [...] Det är bättre om socialsekreteraren talade arabiska, annars kommer det alltid en tredje person, och då blottlägger jag mig för en tredjeperson istället. Det blir bara fler som man

måste öppna sig för, och integritet, och det är jobbigt. Dem vill alltid ha en tredje person, och det är hela tiden personer som byts, ena gången kommer det en, en annan gång en annan. Och så fortsätter det. Och jag måste blottlägga mig hela tiden. Det känns inte bra. Jag tror inte dem tycker om islam, jag tror inte dem tycker om araber, det verkar som att dem inte vill att araber ska jobba med oss överhuvudtaget

Det som kommer fram i de två föregående citat är att Zina som haft och för närvarande har en socialsekreterare med utländsk bakgrund har en vilja att byta till en etniskt svensk socialsekreterare, medan Maryam som har en etniskt svensk socialsekreterare skulle vilja byta till en arabisktalande socialsekreterare. Hon upplever att det är jobbigt med tolkar under varje möte, och att socialsekreteraren behandlat henne dåligt.

Zina återberättar om en annan socialsekreterare i kommunen hon bodde i tidigare. Under den perioden hade hon till en början en etniskt svensk socialsekreterare, men blev sedan tilldelad en socialsekreterare med arabisk bakgrund. Anledningen till det var att det skulle underlätta språksvårigheterna. Det önskemålet kom enligt Zina inte från henne själv. Som tidigare nämnt lever hon med skyddad identitet med anledning av att hennes förra detta man inte ska hitta henne och barnen. När skatteverket skickade hennes adress till honom av misstag fick han reda på vart dem bodde. Detta skedde i samband med att en av hennes grannar blev dödad av sin man, och som enligt Zina också hade sökt hjälp hos socialtjänsten innan det skedde, utan att få hjälp. Jag frågar hur händelsen påverkade henne och vilket stöd hon fick av hennes socialsekreterare med arabisk bakgrund. Hon beskriver upplevelsen av situationen och attityden på följande sätt:

Zina: Det påverkade mig och jag blev jätte orolig och rädd under den tiden, så jag sa till min arabiska socialsekreterare att jag behöver bli omplacerad, och då sa hon att jag måste hitta en plats, och jag vet inte vad mer... Jag sa till henne att jag vill bo i Stockholm, jag har bekanta där och dem kan hjälpa mig. Och Stockholm är stort, där kan ingen hitta mig. För sedan 2006 har jag blivit flyttad tolv gånger, jag var trött, och då säger hon till mig att "ja, men då får du flytta igen, du behöver alltid ha din väska redo för att fly från stad till stad".

När Zinas före detta man fått reda på vart hon bor någonstans beskriver hon en känsla av att bli nedtryckt, inte få det stöd och den hjälp hon behövde av sin ny tilldelade socialsekreterare. Hon fortsätter berätta om konversationen mellan henne och socialsekreteraren och beskriver känslan av att bli nedtryckt och förödmjukad. Hon säger:

Zina: [...] Och då sa jag ”då kanske det är bättre att jag flyttar tillbaka till Irak, jag kom hit till Sverige för att skapa ett tryggt liv, både för mig själv och mina barn”. Då säger hon ”Ah, okej om du vill så kan vi hämta papper, det enda du behöver göra är att anteckna och åka tillbaka till Irak, det är inga problem”. Vid det tillfället kände jag mig nedtryckt och förödmjukad, hon sårade mig verkligen, att hon inte stod vid min sida och stöttade mig. Och jag behövde verkligen jätte mycket hjälp av socialen då.

Vera är en annan respondent som haft långvarig kontakt med socialtjänsten. Förutom det positiva mötet som beskrevs under rubriken trygga möten, så har hon haft flera negativa upplevelser av bemötandet inom socialtjänsten. Den första negativa upplevelsen var i samband med försörjningsstöd som presenterades i inledningen av avsnittet. Den andra negativa upplevelsen skedde i samband med att hon anmälde att hennes barn for illa i deras fars sällskap. Enligt Vera tyckte pappan inte om den första utredaren på grund av hennes professionalitet och av den anledningen begärde ett byte av socialsekreterare och fick genom sin vilja. Jag ber henne beskriva vad som hände. Hon säger:

Vera: [...] Och det var väldigt uppenbart att mina barn kände ett förtroende för den här första. Jag kände ett förtroende för henne. Men inte han. Hon var helsvensk. Hade ett professionellt förhållningssätt. Och var inte rädd för att säga saker till honom, som var sanningar, men inte värderingar. [...] Och för henne var det uppenbart att det behövs. Hon pratade med barnen och förstod att det behövs. Och hon måste ha kontakt med pappan naturligtvis och pappan kände ju att hon hade det där professionella förhållningssättet och hon förde alltid över allting till barnperspektivet och hur det faktiskt mådde egentligen, och hur det verkligen såg ut. Så han tyckte inte alls om henne. Och han tjtade och bråkade, tjtade och bråkade, och tjtade och bråkade, tjtade och bråkade ... tills... dem godkände. Socialtjänsten godkände ett byte mitt under pågående utredning.

Till en början blev ärendet tilldelat en socialsekreterare som både Vera och barnen kände ett förtroende för. Vera menar att socialsekreteraren, som beskrevs under rubriken trygga möten i detta avsnitt, hade förstått att barnen var i behov av socialtjänstens stöd. Hon upplever att hon inte blev lyssnad till och att hon inte heller orkade kämpa emot beslutet att bytet skulle ske. Jag frågar vad hon tror det beror på att han lyckades byta socialsekreterare när det var hon som hade gjort anmälan. Vera svarar:

Vera: Ja, personligen så tror jag att det handlar om dem här fördomarna. Han snackade, snackade och pratade, pratade, och pratade. Och dem lyssnade på honom. Trots att det var jag som hade anmält honom. Det var jag som specificerat och klargjort att jag ville ha

psykologhjälp till barnen. Det var jag som var orolig för barnen. Då hade jag alla barnen hos mig, hans dotter var boende hos mig också. Så jag var väldigt orolig över henne också.

Mitt under pågående utredning lyckades hennes barns far som var anmäld för misshandel få igenom ett byte av socialsekreterare. Enligt Vera var det enhetschefen som tog beslutet att byta socialsekreterare. Hon beskriver även att hon tror att godkännandet av bytet av socialsekreterare berodde på förutfattade meningar om muslimska kvinnor. Vera upplever att hela vändningen skedde i samband med när den nya socialsekreteraren tog över utredningen. I följande citat beskriver Vera att informationen undanhölls från henne, och att hon upplevde att den nya utredaren hade tagit ställning för barnens far. Hon berättar:

Vera: [...] Så då fick vi byta. Och innan (!) jag visste, innan jag ens visste (!), att vi skulle byta. Så hade hon träffat honom två gånger. Och suttit och pratat, och pratat, och lyssnat, och lyssnat, och lyssnat, och lyssnat. Till slut, då hade hon inte pratat med mig överhuvudtaget. Då hade hon alltså hans version. På något sätt så kändes det som att hon inte ens hade läst min anmälan. Eller den första socialsekreterarens inledande utredning. Det kändes som att hon inte ens hade läst. Utan hon hade lyssnat på honom. [...] Hon lyssnade, hon avbröt honom inte. Jag var slarvig, jag var ”typisk svensk” i min mentalitet. Jag var för slapp mot barnen, jag snackade för mycket med dem. Jag vet inte riktigt... allt sådant där. Att ”jag hade problem med min övervikt” [...]

Hon beskriver att det kändes som att den nya socialsekreteraren inte hade läst hennes anmälan mot barnens far, genom att hon börjat intervjuja honom ett flertal gånger och tagit till sig av hans version. Samt att hon blivit undanhållen information om bytet. Jag frågar återigen om hon trodde att det fanns någon koppling med det hon beskrev tidigare, om att hon skulle skylla sig själv på grund av hennes val att konvertera till islam. Hon svarar:

Vera: Ja, det kanske är lite mer komplext än så. För den här nya socialsekreteraren, som tog över utredningen (skratt). Den nya socialsekreteraren. Hon... var bosniska. Kom hit under kriget (skratt), vilken tur jag har va? Ja...

Vera beskriver socialsekreterarens kroppsspråk och attityd på följande sätt:

Vera: [...] Och vid en av de första träffarna med henne ensam. Så satte hon upp det ena benet över det andra, armarna ihop och stirrade på mig och sa: ”Du ska veta att jag också är muslim, jag är också muslim. Men jag spökar inte ut mig på det där viset för det.”. (Skritt)... ja (skritt).

Under barnavårdsutredningen hade Vera två ansvariga utredare. En av dem var aktivare än den andra. Veras beskriver vilka fördomar som finns om muslimska kvinnor. Hon menar att den muslimska kvinnan uppfattas som en ”... sådan där

kvinnor, en kvinna som putsar och fejar, och som skickar barnen på gården (skratt), medan hon städar (skratt)". Vera fortsätter beskriva upplevelsen av hur barnavårdsutredningen gick till när socialsekreteraren var på besök hos henne, och som uttryckligen hade kritiserat hur det såg ut hemma. Hon berättar:

Vera: Jag tror i och för sig att det här är det rent, att jag är muslimsk kvinna, sen kan sådant här förekomma av andra anledningar också. Men här... jag vet att det är så. Jag vet att det är så. För småsaker som man säger, och kroppsspråket och alltihopa det talar om att det är på det viset. Jag sa till henne: "Vet du vad. Om jag hade varit socialsekreterare, och skulle göra ett hembesök i en familj, så skulle jag bli väldigt orolig, väldigt orolig skulle jag bli om det var tipp topp överallt. För man kan inte ha det så, om det är sant det man säger, att barnen farit illa och mår dåligt". "Suck" sa hon då, och hon suckar igen. Och det var sådana här småsaker som hände hela tiden.

Här framkommer det att Vera upplever att det finns en föreställning om att muslimska kvinnor ska ha rent och städad i sitt hem. Hur har det gett sig i uttryck? Vera beskriver hur hon upplevde att socialsekreteraren handlade utifrån sina fördomar. Hon säger:

Vera: När hon läste upp sina slutsatser i vårdnadsutredningen, där hon bland annat undrar över om jag verkligen kan ge barnen struktur. Där hon har med dem här sakerna. Jag började gråta. När hon läste upp det här, att hennes bedömning är. [...] Hon hade ifrågasatt mig i slutsatserna. Hennes slutsats var att barnen skulle ha gemensam boende och att det också skulle inbegripa min yngsta dotter. Då grät jag, det var tårar som bara kom. Då reste jag på mig, och tittade på henne noga, så sa jag. Jag har svårt att förstå att det du säger till mig här är sant. Jag har svårt att förstå att du har dragit dem här slutsatserna av det du har hört av mig och barnen berätta, du menar på fullt allvar att du inser att barnens pappa ska ge dem den struktur och det dem behöver, trots att du vet att han slagit dem?". "Ja, ja" sa hon, och så tittade hon på mig "Du kanske också har någonting att lära dig av det här". Så gick jag, för jag orkade inte.

Anwahr: Kan du beskriva hennes uttrycksätt?

Vera: Hon tittade på mig. Stirrade mig in och det såg ut som att hon skulle bli arg. Alltså, hon såg arg ut. "Hum, du har kanske också någonting att lära dig av det här". Ungefär som att hon ville hämnas eller tyckte så illa om mig, jag vet inte riktigt. Jag hade väldigt svårt, jag var rent förtvivlad.

Upplevelsen av bemötandet i detta fall tyder på att är att Vera känt sig dömd utifrån de fördomar som socialsekreteraren har om muslimska kvinnor. Föreställningen tycks vara att muslimska kvinnor är strukturerade och har städade och välskötta hem, och att om dem inte är det, så är det fel på dem. Det ska ha gett sig i uttryck både i handling och beslut.

Sex av sju respondenter har upplevt ett negativt bemötande i en hjälpsituation minst en gång i sin kontakt med socialtjänsten. Flertalet uppger att de upplevt att socialsekreteraren i det otrygga mötet haft förutfattade meningar om dem. Fyra menar att det grundar sig i deras religiösa identitet, medan en menar att det är hennes arabiska bakgrund. Det otrygga mötet har främst bestått av att respondenterna upplevt en negativ attityd, ett kroppsspråk som indikerat på att dem inte är välkomna. Fyra av fem av de etniskt svenska respondenterna har upplevt ett negativt bemötande, och båda kvinnorna med utländsk bakgrund har upplevt ett negativt bemötande. Resultatet visar att alla respondenter som haft kontakt med socialsekreterare med utländsk bakgrund, vilka är tre personer; Evelina, Vera och Zina har upplevt ett negativt bemötande av dem.

### **5.3 Önskan om något annat**

Hur anser respondenterna att det respektfulla och förtroendegivande mötet bör se ut och vilka tankar har kvinnorna om det ideala bemötandet? Detta avsnitt syftar till att skildra hur respondenterna anser att bemötandet bör se ut inom socialtjänsten.

#### **5.3.1 Det respektfulla mötet**

I slutet av intervjun med Sara frågar jag om hur hon anser att det ideala respektfulla mötet bör se ut. Hon svarar:

Sara: [...] låta bli och döma för alla som kommer till socialkontoret kommer inte dit för att dem är lata eller för att dem är oansvariga eller vad det kan vara, utan det är verkligen en nödlösning, det är bra att det finns men helst vill man inte behöva gå dit.

För Sara är det viktigt att socialsekreterare ska vara icke-dömande och vara mer förstående. Ingrid nämner detta i ett liknande sammanhang. Hon säger:

Ingrid: Man ska lyssna mera. Vara lite vänligare. Vara förstående [...], ha respekt. Det ska inte spela någon roll vilken religion man har [...].

Evelina lyfter upp samma resonemang genom att beskriva det på följande sätt:

Evelina: För att det ska vara respektfullt ska man visa att den personen som besöker är och vad den har att säga viktigt. Att mina behov är viktiga, att jag inte är en sämre människa för att jag kommer till socialtjänsten för det kan bero på många olika orsaker. Ja, det är nog det.

Maryam vill förutom att bli lyssnad till, även bli mött med värdighet. Hon säger:

Maryam: [...] jag vill bli bemött jämställt. Att jag är likadan som dem. Att dem ska ge mig ett värde, att vi är lika mycket värda och att dem tar hänsyn till mig och det jag försöker säga. Att



dem lyssnar på mig också. Jag vill inte att dem ska se mig som annorlunda, jag är som dem också.

Respondenternas sätt att resonera ovan tyder på att idealet av det respektfulla mötet består av en lyssnande, förstående och ödmjuk socialsekreterare.

### 5.3.2 Det förtroendegivande mötet

När jag frågar Annett om hur hon anser ett förtroendegivande samtal bör vara, svarar hon följande:

Annett: jag tror att det måste finnas en, en bra människosyn hos socialsekreteraren, en grundläggande bra människosyn för att det ska kunna bli bra samtal som är förtroendegivande. Men sen måste det också finnas respekt, och ja... alltså ett varmt bemötande på något sätt. [...] Det måste också vara på lika villkor, att det ska vara jämställt, att man inte är i slags beroendesituation till den man pratar med utan att det är på en bra nivå, det ska också vara ett resonemang man måste förstå beslut, man måste förstå lagarna som står bakom, alltså att det ska vara en bra förklaring, alltså att det ska förklaras på ett bra sätt: varför det ser ut som det gör och varför man får eller inte får dem pengarna man vill ha och så vidare. Så en bra kommunikation i kombination med en bra människosyn och ett bra bemötande.

Kommunikation och medvetenhet om de egna fördomarna är något Vera också resonerar kring i frågan om hur ett möte bör vara för att vara förtroendegivande. Hon svarar:

Vera: Jag tror att det allra viktigaste är att den som sitter där har stängt av sina egna fördomar, sina egna förutfattade meningar, är medveten om sina fördomar och på något sätt har kopplat loss dem. [...] Verkligen hela tiden medvetandegöra sig om fördomarna som lätt kan ta över handen där inne, det är vad jag skulle önska. Därför ”nu ska jag sitta i ett professionellt samtal, som rör exempelvis om att den här kvinnans barn far illa eller för att den här kvinnan säger att hon behöver försörjningsstöd”. Då samtalar man utifrån det, man blandar inte en massa andra, man ställer frågor, och som socialsekreterare tror jag att man behöver bekräfta saker, för att förstå saker rätt. Då är det också en sak i sig att inge förtroende. ”Du säger [...] Har jag förstått dig?”. Det inger förtroende.

Jag frågar hur det arbetet ska gå till. Vera säger:

Vera: Så fort man känner att dem här bilderna kommer upp när samtalspartner berättar någonting, när bilderna kommer upp, när man ser framför sig, fördomarna som kommer, så är det bara att snabbt koppla bort dem. [...] Det måste finnas någonting redan i utbildningen som förbereder det här. [...] Som socialsekreterare behöver man kunna förstå, ”aha, hon behöver mer av det här...” och ställa frågor om man förstått rätt. Det ska inte spela någon roll om vem jag är, socialsekreteraren ska ha förmåga att få vad den behöver för att gå vidare i utredningen eller bedömningen eller vad det nu är för någonting.

När jag intervjuar Evelina kommer vi också in på vilka egenskaper som krävs av en professionell socialsekreterare för att den ska inge ett förtroende i mötet.

Evelina: Först och främst måste den ha utbildning i att möta olika människor, så att man inte tror att bara för att man har ett visst klädesplagg att man är en speciell sorts person. Det här är väldigt viktigt [...]

Både Vera och Evelina menar att dem vill bli bemötta för vilka dem är. Vidare frågar jag Evelina hur hon anser att ett möte bör vara för att vara förtroendegivande. Hon svarar:

Evelina: [...] man måste känna att den här personen har ett genuint intresse av att hjälpa, sen att den ska ge en känsla av att ”jag är här för att hjälpa dig, inte för att jag tycker att du är en belastning för mig eller för att jag tycker illa om dig, trots att jag egentligen inte vet vem du är”. Jag känner att det är väldigt viktigt att den här personen ska man kunna prata med, att man vet ”om man säger någonting till dig så är det ingenting som kommer få dig att tycka illa om mig eller att se ned på mig”. Att det här är en person jag kan lita på, att jag kan tala om att jag har den här svårigheten, jag behöver hjälp, vad har jag för möjligheter, och den personen ska kunna ge mig ett konstruktivt bemötande. Förslag på hur jag ska kunna ta mig ur en situation och inte göra att jag känner mig ännu sämre än vad jag redan gör när jag kommer dit för att söka hjälp. Det känns viktigt.

Att socialsekreteraren lägger fram förslag på förslag på hur klienten kan ta sig ur en situation är också av stor vikt, enligt Evelina.

Det förtroendegivande mötet består av respekt, ett varmt bemötande och att socialsekreteraren är medveten om sina egna fördomar. För en av respondenterna var det även viktigt att socialsekreteraren bekräftar om hon/han har förstått det klienten berättar rätt.

### 5.3.3 Det ideala bemötandet

Zina berättade tidigare om hur hon upplevt bemötandet av hennes socialsekreterare med utländsk bakgrund. Jag frågar henne om hur hon önskar att skulle gått till för att hon skulle känna ett gott bemötande. Hon svarar:

Z: Självklart ska det vara respektfullt, för det finns ingen som är bättre än någon annan, och det har vi lärt oss speciellt här i Sverige. Varken religionen, hudfärg, eller utseendet, eller klädsel kan skilja oss åt som människor. [...] Ja, att dem tar hänsyn till hur människors liv kan se ut. Att dem respekterar oss. Och att dem ska hjälpa både den utländska, och den svenska, för det finns svenskar som inte har arbete, men jag är inte säker på det. Det är bara det. Ingen har krävt någonting mer. Den som har rätt att få ledigt, får ta ledigt, och den som inte har det, den får söka arbete. Det är bara det. [...] när jag kom till Sverige, så vill jag bara ha trygghet, jag har inte

kommit hit för att söka problem. Det är sant att det finns vissa som skapar problem, men alla är inte så. Speciellt inte vi som är barnfamiljer, och jag som är skild och har barn, med tanke på allt krig och elände som jag fått uppleva; det enda jag önskar är fred. När jag besöker henne så vill jag att hon ska förstå mig. Förstå vad som finns inom mig. Förstå vilka problem jag fått utstå. Förstå och värdera mig, förstå min livssituation och i vilken situation jag befinner mig i just nu. Ett gott ord från henne kan få mig att sväva uppe på moln av glädje [...].

För Evelina är det viktigt att bli bemött på ett sätt som gör att hon skulle känna sig stärkt av den person hon möter. Jag frågar hur det ideala bemötandet ser ut ur hennes perspektiv. Hon svarar:

Evelina: Jag skulle vilja bli bemött på ett sätt som gör att jag känner att den här personen verkligen vill hjälpa mig att förändra min situation. Att jag känner att hon eller han vill ge mig en möjlighet att komma på fötter för att jag ska kunna fortsätta i mitt liv utan att behöva ha kontakt med socialtjänsten hela tiden. Att jag får möjligheten att få den hjälp jag har rätt till. Och... ja, att man har en gemensam dialog utan att klienten känner sig underlägsen och skamsen för att den kommit dit överhuvudtaget.

I likhet med Veras ideal under rubriken *det förtroendegivande mötet* förslår Annett att socialsekreterare aktivt bör arbeta med att problematisera sina fördomar. På följande sätt beskriver Annett de egenskaper som hon anser krävs för att en socialsekreterare ska vara professionell i sitt bemötande:

Annett: Jag tycker att en socialarbetare ska vara påläst och insatt och har problematiserat alla dem fördomar som kan tänkas finnas, att det ska finnas ett sätt att arbeta med en problematisering av den stereotypa uppfattningen som finns om människor från andra trosuppfattningar eller etniciteter. Att det ska vara problematiserat hos individen innan så att hon har fått möta sina fördomar och också ha fått jobba med dem, att synliggöra vilka fördomar som finns. Alltså att det finns ett aktivt arbete med det helt enkelt.

I slutet av intervjun med Vera frågar jag om hon vill tillägga något innan intervjun avslutas. Hon lyfter upp vad hon anser kan vara ett sätt för socialtjänsten för att bemötandet av människor ske med mer värdighet. Hon resonerar på följande sätt:

Vera: [...] Det sker en väldig diskriminering av muslimska kvinnor, men jag vill också säga att det sker en väldig diskriminering av andra "sorter" (skratt). Med ett annorlunda förhållningsätt och annorlunda utbildning, och en vettig uppföljning, hantering och handledning av alla socialsekreterare längst vägen, vad man än har för "nisch". Att ha en form av fortbildning, kontinuerligt och ständigt så att man inte (betoning) fastnar som man snabbt gör, jag tror inte att det tar mer än fyra fem år innan man är fast i dem hör fördomarna. I den strukturen som finns i just den arbetsplats, hur maktfördelning och sånt ser ut där. Jobba med dem två sakerna, så tror jag att vi får en socialtjänst som bemöter människor mera värdigt än vad den gör idag. [...]

Syftet med detta avsnitt var att skildra respondenternas ideala bild av hur bemötandet bör vara inom socialtjänsten. Det som framkommer är att flertalet vill bli sedda som människor, med värdighet och respekt. Ett genomgående ideal är att kvinnorna vill bli lyssnade till, bli förstådda och stärkta istället för nedtryckta. Två respondenter pekar även på att den ideala socialsekreteraren är medveten om, och har bearbetat, sina egna fördomar.

## 6. ANALYS

### 6.1 Inledning

Syftet med denna uppsats är att skildra muslimska kvinnors upplevelser och erfarenheter av bemötandet inom socialtjänsten i en hjälpsituation. I detta kapitel analyseras empirin utifrån de teoretiska utgångspunkterna samt tidigare forskning som inledningsvis presenterats i denna uppsats. De fyra analyssystemen som framkommer i detta kapitel utgår från uppsatsens syfte och tre frågeställningar. De två första temen, *förutfattade meningar* och *socialsekreterarens religiösa och utländska bakgrund*, syftar till att besvara frågeställningen: Hur upplever muslimska kvinnor bemötandet inom socialtjänsten i en hjälpsituation? Det tredje temat, *förtroendet för socialtjänsten*, syftar till att besvara frågeställningen: Hur kan upplevelsen av bemötandet påverka förtroendet för socialtjänsten? Det sista och fjärde temat, *bemötandets betydelse*, syftar till att besvara frågeställningen: Vad är den ideala bilden av hur socialtjänsten bör bemöta kvinnor med muslimsk identitet? Kapitlet avslutas med en sammanfattning av analysen.

### 6.2 Förutfattade meningar

I materialet framgår det att majoriteten av respondenterna upplevt ett negativt bemötande minst en gång vid kontakten med socialtjänsten i en hjälpsituation. Respondenterna pekar på att det otrygga mötet bland annat bestått av att socialsekreteraren haft ett icke-verbalt kroppsspråk som dem upplevt indikerat förutfattade meningar om dem som muslimska kvinnor, vilket i synnerhet beskrivs av respondenterna med själ. I ett fall har det gått så långt att en av respondenterna blivit kallad för ”spöke” av en socialsekreterare. Trots att flertalet upplevt ett positivt bemötande så har det negativa satt spår och skapat olust i relationen med socialsekreteraren.

Den statliga utredningen (SOU 2007:2) *socialbidragstagares väg till arbete* visar på att många klienter haft en negativ upplevelse av socialtjänsten. De har upplevt att det finns myndighetspersoner som haft förutfattade meningar om dem. Liknande resultat har kommit fram i mitt material. Flertalet respondenter beskriver att dem bland annat fått obehagliga blickar och upplevt sig illa bedömda vid utredningar. Mead ser beteenden och handlingar som symboliska som på ett eller annat sätt syftar till att påverka ”den andre”. Mitt material visar på att symbolik kan uppstå i mötet

med socialtjänsten vilken kan grunda sig på respondenternas religiösa identitet. Flertalet av respondenterna beskriver att det är sjalen som väcker reaktioner hos socialsekreteraren och att det gett sig i uttryck hur socialsekreteraren talar, att denne fått en hårt dömande blick och ett kroppsspråk som upplevs obekvämt. Johanna Sixtenssons (2009) tidigare forskning om muslimska kvinnors upplevelser av bemötandet i offentliga rum pekar på att de muslimska kvinnorna i hennes studie bevittnat både subtila och indirekta former av negativa uttryck. I mitt material beskriver några respondenter att dem haft en upplevelse av att bli nedtryckta av socialsekreteraren genom att negativa kommentarer och dominans förekommit i samband med ansökan om försörjningsstöd. Vilket resulterat i att respondenterna antingen fått avslag eller fått kämpa för att få genom sin ansökan.

Några respondenter i mitt material funderar över varför socialsekreteraren bemöter dem dåligt. En av respondenterna beskriver att mötet varit destruktivt och att hon grubblat mycket över varför socialsekreteraren "hackar" på henne. Enligt Mead (1934) kan subjektjaget reagera på "den andres" attityder men inte nödvändigtvis anamma den bild som finns till objektjaget. Den som förmedlar denna process är "den signifikanta andra", som i detta fall kan tolkas vara socialsekreteraren. Tolkningen av respondentens utsaga kan vara att hon tagit till sig och påverkats av socialsekreterarens attityder. Vilket lett till att hon grubblat både över om det endast är hon som blir behandlad på det sättet och varför hon blir drabbad. Det kan tolkas som att hon ifrågasätter sig själv och att det har påverkat hennes självbild då respondenten söker en förklaring inom sig själv genom grubblandet till varför socialsekreteraren behandlar henne dåligt.

En annan tes inom den symboliska interaktionismen handlar om att människan tenderar att tolka och dra förhastade slutsatser av "andras" sätt att vara trots att dem egentligen inte vet vilka dem är. Flertalet av respondenterna i denna studie har upplevt att socialsekreterarna dömt dem, trots att denne inte vet vilka dem är som personer. Enligt Mead påverkas människor av varandra i det sociala samspelet. Vad är det som skapar olust hos respondenterna i denna studie? Mitt material visar att det är bristen på empati och förståelse som fått respondenterna att känna obehag och missnöje. Bland de etniskt svenska respondenterna finns det ett antal som beskrev att socialsekreterarens förutfattade meningar fått dem att känna sig "straffade" eller att dem ska "skylla sig själv" för den situation de befinner sig i på grund av att de konverterat till islam.

En annan upplevelse som kommit fram i mitt material är upplevelsen om att det finns en stereotyp bild av muslimska kvinnor som ”strukturerade” och att dem har ”rena och fina hem” och att det är något fel på kvinnan om hon inte lever upp till dessa ideal. Enligt tidigare forskning finns det liknande föreställningar om kvinnor med utländsk bakgrund. Susanne Johansson och Irene Molina (2002) menar att det finns en stereotyp föreställning om att kvinnor med utländsk bakgrund i Botkyrka förväntas vilja vara hemma för att ta hand om barn och äldre. Vilket de hävdar leder till att välfärdstjänster begränsas. En av respondenterna beskriver att hon i samband med en barnavårdsutredning blivit bedömd att hon inte kan ge barnen struktur, trots att alla hennes barn intygat att deras far slagit dem. Detta kan tolkas som att konstruktioner uppstår kring mötet där socialsekreteraren tilldelar ”den andre” vissa egenskaper och att det i sin tur påverkar hur bedömningen sker vid beslut och handlingar som åtagits i detta fall.

Ulla Holms (2002) tidigare forskning visar att personer med professionell utbildning som arbetar med människor inom omhändertagande yrken har en större förmåga att vara empatiska och erhålla professionell attityd gentemot klienterna. I mitt material har den professionella utbildningen inte varit en självklarhet för hur positivt respondenten upplevt sig blivit bemött. Alla förutom en har haft positiva erfarenheter. Samtidigt har flertalet av respondenterna upplevt en bristande empati, respekt och negativ attityd gentemot dem vid minst ett tillfälle.

### **6.3 Socialsekreterarens religiösa och utländska bakgrund**

Alla respondenter i denna studie som haft kontakt med socialsekreterare med utländsk bakgrund har upplevt ett negativt bemötande av dem. Kamalis (2002) tidigare forskning visar på att klienter med utländsk bakgrund uppfattar att socialsekreterare med utländsk bakgrund har bristande professionalitet i relation till etniskt svenska socialsekreterare. Bristerna som klienterna i hans studie pekar på är allt från att socialsekreterare med utländsk bakgrund ”inte kan lagar” till att dem har ”arrogant och nonchalant sätt att bemöta klienterna”. Mitt material visar att respondenten med irakisk bakgrund föredrar etniskt svenska socialsekreterare då hon ansett att möten med socialsekreterarna med utländsk bakgrund varit förödmjukande och negativa. Hon upplever att etniskt svenska socialsekreterare varit mer empatiska, kunniga och hjälpsamma. De etniskt svenska respondenterna upplever på liknande sätt att

bemötandet varit bristande i samband med att kontakten varit en socialsekreterare med utländsk bakgrund.

Enligt Kamali (2002) är det inte endast etniskt svenska socialsekreterare som behöver bearbeta sina fördomar om andra etniska grupper utan att det även gäller socialsekreterare med utländsk bakgrund. Mitt material visar på att de etniskt svenska kvinnorna upplevt att det finns förutfattade meningar om dem som troende muslimer, och inte i första hand som etniskt svenskar. Medan respondenten med utländsk bakgrund pekar på att det är bristen på empati, professionalitet och respekt som ligger till grund för hur hon upplevt bemötandet från socialsekreterare med utländsk bakgrund.

En av respondenterna menar på att hon vid ett flertal tillfällen blivit tilldelad socialsekreterare med utländsk bakgrund, trots att hon inte haft det som önskemål. Kamali (2002) menar att det kan finnas en överdriven betoning av socialsekreterares ”kulturkompetens” som kan resultera i att det sker en marginalisering av socialsekreterare med utländsk bakgrund samt att det ger klienter med utländsk bakgrund en marginaliserad service. Mitt material pekar på att respondenterna med etnisk svensk bakgrund också blivit tilldelade socialsekreterare med muslimsk eller utländsk bakgrund. En av respondenterna har blivit påhoppad och kallad för ett ”spöke” av en socialsekreterare som menar att hon själv är muslim. Mitt material visar på socialsekreterare med muslimsk bakgrund, som kan uppfattas besitta kulturkompetens på grund av sin bakgrund, kan få en omvänd betydelse och att den kan vara mer eller minst lika fördomsfull som personer utan några kopplingar till islam. Min slutsats utifrån mitt material är att socialsekreterare med muslimsk bakgrund likväl som personer utan muslimsk bakgrund också behöver bearbeta sina fördomar och stereotypa uppfattningar gentemot muslimska kvinnor som är troende och som valt att bära själ.

#### **6.4 Förtroendet för socialtjänsten**

Ett antal respondenter beskriver att förtroendet för socialtjänsten sjunkit i samband med att man upplevt sig illa bemött av socialsekreteraren. En av respondenterna lever hellre under existensminimum än vänder sig som hjälpsökande till socialtjänsten igen. En annan respondent beskriver att hon var arg på hela myndigheten i samband med det otrygga mötet, men att hon sedan mindes hennes första kontakt som hade ett gott bemötande. Enligt Sissela Bok (2008) faller samhället samman om tilliten förstörs.



Socialtjänstens uppdrag handlar främst om att stödja människor i utsatta situationer. I samband med att respondenterna sökt stöd och hjälp men istället bemötts med misstro och bristande empati har deras förtroende till socialtjänsten påverkats. Mitt material visar att det är den symboliska interaktionen, mellan socialsekreteraren och respondenten, som varit en bidragande faktor till det.

Rothstein (2003) menar att tillgången till socialt kapital/tillit i ett samhälle orsakas av de statliga myndigheternas utformning. Om myndighetspersoner är opartiska, sakliga och behandlar alla samhällets medborgare lika så är det en avgörande faktor för det sociala kapitalet, det vill säga tilliten. I mitt material har respondenternas personliga erfarenheter och upplevelser påverkat deras förtroende för socialtjänsten. Materialet visar även att den mellanmännsliga relationen gynnas av att klienten och socialsekreteraren har respekt och förtroende för varandra. En av respondenternas beskrivning att hon mindes att hon också hade erfarenhet av ett positivt bemötande ledde till att hon kände mindre agg mot socialtjänsten, trots den negativa upplevelsen. Bemötande kan både skapa tillit, men även skada förtroendet. Rothstein menar att tillit skapas och fortbestår av institutioner som betecknas principer som opartiskhet och likabehandling (2003). Mitt material visar att dessa principer kan ha brustit i bemötandet, och att det är av den anledningen som respondenternas förtroende för socialtjänsten sjunkit. Trädgårdh (2009) skriver att tillit kan betraktas som in- och underordning ur ett individperspektiv. Han menar att ett visst mått av skepsis och ifrågasättande av relationerna till statens institutioner och myndigheter är en av den moderna demokratins byggstenar. För att kunna ifrågasätta myndigheter och statliga institutioner behöver man även en grundläggande tillit. Respondenten kan ha tillit, även om den är låg, men är samtidigt skeptisk och ifrågasätter socialsekreterares bemötande när hon sökt stöd i en hjälpsituation.

När vissa respondenter upplever att de speglas negativt och tappar tillit, så kan det enligt Rothsteins teori riskera en negativ inverkan på deras delaktighet i samhället. Han menar att det oftast är personer med hög tillit som är aktiva i frivilligorganisationer (2003). Mitt material visar på att en av respondenterna inte längre är aktiv i kvinnojouren hon var med och startade upp för några år sedan. En anledning kan enligt denna teori vara att hon tappat tillit i samband med hon upplevt sig illa bemött av socialtjänsten.

## **6.5 Bemötandet betydelse**

Flertalet respondenters ideala bild av bemötandet hör ihop med Ulla Holms teori om den professionella socialsekreteraren. Holm (2002) menar att den professionellas attityd behöver vara fördelaktig för den klient man möter. I sin studie lyfter hon upp aspekten om att det ingår i den professionellas roll att vara respektfull, omtänksam och empatisk gentemot klienten. Alla respondenter har inte endast haft negativa aspekter av socialsekreterarna på socialtjänsten, utan den ideala bilden är oftast hämtad från deras egna erfarenheter. Flertalet respondenter pekar på att deras bild av det respektfulla och förtroendegivande mötet består av ett värdigt bemötande där dem blir sedda som människor. Ett genomgående ideal är att respondenterna vill bli lyssnade till, förstådda och respekterade för vilka dem är samt stärkta istället för nedtryckta. De vill att det inte ska spela någon roll vilken roll de har eller vilka kläder de bär. Flertalet respondenter önskar ett ödmjukt förhållningssätt.

Holm (2002) betonar även vikten av att den professionella har en god självkänedom. Hon menar att det endast är när den professionella är medveten och kan hantera sina egna känslor och behov som den kan utföra ett professionellt arbete. Några av respondenterna lyfter fram ett önskemål att socialsekreteraren ska vara påläst, insatt och ha problematiserat fördomar och den stereotypa uppfattning som finns om muslimska kvinnor med sjal. Några av respondenterna menar att de får ett större förtroende för socialsekreteraren om den är medveten och har bearbetat sina egna fördomar.

## **6.6 Sammanfattning av analys**

Flertalet respondenter i min studie pekar på att det finns socialsekreterare med förutfattade meningar om muslimska kvinnor. De beskriver att det har gett sig i uttryck i form av ett icke-verbalt kroppsspråk, i vissa sammanhang även verbala uttryck. Mitt resultat stämmer även överens med tidigare forskning kring hur andra klientgrupper kan uppleva bemötandet inom socialtjänsten. Analysen visar på att symboliken som uppstår i mötet i form av handlingar grundar sig på respondenternas religion. Tolkningen av hur vissa respondenter blivit bedömda vid utredningar pekar på att konstruktioner uppstår kring mötet, där socialsekreteraren tilldelar ”den andre” vissa egenskaper, som i sin tur påverkar hur bedömningen sker vid beslut och handlingar av socialtjänsten. Trots att flertalet upplevt ett positivt bemötande, så har

det negativa satt spår och skapat olust i relationen till socialtjänsten, och i synnerhet till socialsekreteraren.

Analysen pekar på att socialsekreterare med muslimsk eller utländsk bakgrund kan ha mer eller minst lika mycket fördomar om muslimska kvinnor med sjal som personer med etniskt svensk bakgrund utan några kopplingar till islam.

Förtroendet till socialtjänsten visar sig växa vid ett gott bemötande. När respondenterna sökt stöd hos socialtjänsten, så har flertalet bemötts med misstro och bristande empati. När respondenterna upplever att de speglas negativt så tappar de även tillit till socialtjänsten. Analysen visar även på att en bristande tillit till socialtjänsten kan leda till en påverkan av delaktigheten i samhället.

Alla respondenter har inte endast haft negativa aspekter av socialtjänsten, utan den ideala bilden är oftast hämtad från deras egna erfarenheter. Den ideala bilden av bemötandet stämmer även överens med Ulla Holms (2002) teori om den professionella socialsekreteraren.

## 7. DISKUSSION

I följande kapitel diskuteras studiens resultat kopplat till socialt arbete utifrån socialtjänstens mål och socialarbetarens ansvar för en konstruktiv relation och ett kvalificerat möte med klienter. Därefter presenteras mina tankar och reflektioner. Avslutningsvis lyfter jag fram min studies bidrag till forskningsområdet samt förslag på framtida forskning.

### 7.1 Resultatet kopplat till socialt arbete

Socialtjänstens främsta mål är att främja människors ekonomiska och sociala trygghet, verka för jämlika levnadsvillkor och arbeta för människors aktiva deltagande i samhället. Inledningsvis i denna uppsats beskrevs socialt arbete som ett etiskt projekt där socialarbetarens bemötande av klienter är särskilt viktigt när det kommer till grundinställning och attityd gentemot klienten eller olika kategorier som klienterna utgör. Min studie pekar på att det finns en problematik när det gäller bemötandet av muslimska kvinnor, då flertalet respondenter upplevt sig illa behandlade och orättvist bedömda vid minst ett tillfälle i samband med kontakten med socialtjänsten i en hjälpsituation. Socialarbetaren uppmanas att arbeta utifrån ett helhetsperspektiv på människan, vilket medför att bedömningar och val av insatser ska ske till grund av människans totala livssituation. Mitt resultat visar på att det finns respondenter som upplevt att bedömningar och handlingar som åtagits av socialtjänsten istället grundat sig på socialsekreterarens förutfattade meningar om muslimska kvinnor vilket synnerligen är farligt.

Den positiva aspekten som mitt material visar är att flertalet även upplevt ett gott bemötande. Faktorer som respondenterna pekat på är att socialsekreteraren är human, med goda värderingar och medveten om sina egna fördomar samt förstående och empatisk. Respondenternas ideala bemötande är oftast hämtat från deras egna erfarenheter. Däremot har upplevelsen av det negativa bemötandet varit det som satt spår hos respondenterna. Vilka konsekvenser kan detta medföra i ett bredare sammanhang? Ur ett samhälls- och tillitsperspektiv kan upplevelsen av ett negativt bemötande skada förtroendet för socialtjänsten och även allmänheten. Socialtjänstens uppdrag handlar om att erbjuda hjälp och stöd åt personer eller/ och familjer som har olika former av problem. Men även om att förebygga eventuella uppkomster av sociala problem i ett samhälle. Mitt resultat visar att upplevelsen av ett negativt

bemötande kan påverka människans delaktighet i samhället vilket bidrar till uteslutning och en ökad marginalisering av individen. Detta går direkt emot socialtjänstens mål och riktlinjer. Mitt material visar att det goda bemötandet leder till ett starkare förtroende för socialtjänsten. Med tanke på att det finns kopplingar mellan hög tillit och ekonomisk tillväxt och social trygghet kan ett negativt eller positivt bemötande leda antingen till en samhällsekonomisk vinst eller förlust. Därför är det viktigt att beakta vilka konsekvenser upplevelsen av det negativa bemötandet kan medföra i ett större sammanhang. Flertalet av respondenterna är ensamstående som ansökt om försörjningsstöd vilket innebär att deras barn blir indirekt drabbade. Ur ett helhetsperspektiv borde socialtjänsten genom ett positivt bemötande försöka att inom sina ramar ge ett kraftfullt ekonomiskt stöd till ensamstående mödrar. I mitt material har det visat sig att den hjälpsökande kvinnan istället möter avståndstagande och brist på inlevelse.

Kulturkompetens i socialt arbete är ett annat ämne som kommit fram i denna studie. Det finns inga enkla förklaringar på varför människor har förutfattade meningar eller vad dessa grundar sig i. Handlar det om hat? Handlar det om avundsjuka? Eller handlar det om inkompetenta och intoleranta socialsekreterare? Min studie visar på att ämnet är komplext. En socialsekreterare menar att hon själv är muslim, men kallar samtidigt sin klient för ett "spöke". Jag ställer mig frågan om vad det beror på? Det som kommit fram tydligt i denna studie är att det finns ett behov av att socialsekreteraren behöver effektivisera sin kommunikation med respondenten för att kunna förvalta sitt förtroende. Essensen av detta vill jag hävda är av stor vikt för alla socialsekreterare, oavsett om de själva har en muslimsk, utländsk eller etnisk svensk bakgrund. Det finns en allvarlig problematik när en person vänder sig till socialtjänsten och inte kan garanteras en handläggare eller socialsekreterare med ett professionellt bemötande.

## **7.2 Tankar och reflektioner**

I början av uppsatsskrivandet reflekterade jag mycket över om någon som exempelvis får ett dåligt bemötande av socialtjänsten vid ett visst tillfälle får det för att socialsekreteraren förmodar att hon är muslim (oavsett om hon är det eller inte och oberoende av hennes grad av hennes religiösa utövande) eller om det är för att hon har en utländsk bakgrund? Genom att ha haft självbeklädda muslimska kvinnor med etnisk svensk bakgrund i denna studie kan vissa saker konstateras. Det har inte varit

etniciteten som påverkat hur flertalet av de etniskt svenska kvinnorna upplevt bemötandet i det otrygga mötet, utan det har i första hand varit deras religiösa identitet som fått socialsekreterarna i att reagera. Bland respondenterna med utländsk bakgrund menar en dock att det handlar om att hon är arab och inte i första hand muslim. När vissa respondenter menar att dem i det otrygga mötet blivit bedömda utifrån socialsekreterarens förutfattade meningar så ställer jag mig frågan vad socialtjänstlagen egentligen har för betydelse om man upplever att man inte får sina rättigheter. Vilket värde har lagen egentligen? Om och när socialsekreteraren bedömer klienter utifrån sina egna förutfattade meningar och inte ur ett helhetsperspektiv av individens levnadssituation så faller hela syftet och målet med myndighetens tjänster.

När socialsekreteraren har förutfattade meningar om muslimska kvinnor, att de är förtryckta och att de valt ett sämre liv. Om så är fallet. Hur kommer det sig att man väljer att trycka ned kvinnan ännu mer genom ett dåligt bemötande? Vissa hävdar att det är okunskap som ligger till grund för detta men det rättfärdigar inte ett dåligt bemötande. En socialsekreterare bör agera professionellt oavsett vilken nivå av kunskap den har av andra människors religiösa övertygelser. Om man medvetet eller omedvetet får en klient att känna sig dömd utifrån sin religiösa identitet så finns det ett behov av en tydligare uppföljning av socialtjänstens arbete med minoritetsgrupper som söker hjälp och stöd.

Jag har även reflekterat mycket över hur det kommer sig att några av de etniskt svenska kvinnorna upplever sig straffade medan kvinnan med irakisk bakgrund upplever att hon blivit hjälpt och stöttad av främst socialsekreterare med etniskt svensk bakgrund. Vilka bakomliggande faktorer finns? Jag anser att det finns anledning att forska vidare kring Veras beskrivning av sin upplevelse; att etniskt svenska kvinnor som konverterat till islam ska skylla sig själva, och att kvinnor med bakgrund i mellanöstern är det synd om? Det vore intressant att belysa och undersöka detta från ett bredare perspektiv.

### **7.3 Framtida forskning**

Denna uppsats är för liten för att kunna göra systematiska slutsatser. Resultatet som kommit fram i denna studie visar på att det är högst nödvändigt att forska vidare kring ämnesområdet för att undersöka om det sker en strukturell diskriminering av religiösa minoritetsgrupper inom socialtjänsten. Min studie visar klart att det finns ett behov av en omfattande kartläggning av muslimska kvinnors föreställningsvärld av

socialtjänsten där man bland annat tittar närmare på ett flertal faktorer, exempelvis hur beslut har åtagits och på vilken grund.

I resultatkapitlet presenterar respondenterna väldigt konkreta förslag och lösningar på de problem dem stött på. Det skulle vara intressant att studera vidare kring hur socialarbetare anser att de bearbetar sina fördomar om muslimer samt hur socialtjänsten skulle kunna arbeta vidare med detta.

Ett annat forskningsområde skulle kunna vara att studera lagar som är kopplade till socialtjänsten. Det vore intressant att undersöka vilka värderingar som finns representerade i socialtjänstlagarna och hur socialsekreterare förhåller sig till dessa värderingar i sitt arbete med människor.

## Källförteckning

### Litteratur

- Angelöw, B., Jonsson, T. (1990) *Introduktion till socialpsykologi*. Lund: Studentlitteratur.
- Backman, J. (2008). *Rapporter och uppsatser* (2 uppl.). Lund: Studentlitteratur
- Berg, L. E. (2007) Den sociala människan: Om den symboliska interaktionismen. Ur Månson, P. (red.). *Moderna samhällsteorier. Traditioner, riktningar, teoretiker*. Finland: Norstedts Akademiska Förlag.
- Bryman, A. (2002). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber Ekonomi.
- Bryman, A. (1997). *Kvantitet och kvalitet i samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur.
- Blennberger, E. (2005). *Etik i socialpolitik och socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur
- Blennberger, E. (2000) Etik för socialt arbete. Ur Meeuwisse, A., Sunesson, S. & Swärd, H. (red.). *Socialt arbete. En grundbok*. Stockholm: Natur och kultur.
- Boglund, A., Lunden, A., Näsman, E. (Red.). (1972). *Jag: Den andre*. Lund: Studentlitteratur
- Börjeson, B. (2008). *Att förstå socialt arbete*. Malmö: Liber
- Carlsson, B. (1991). *Kvalitativa forskningsmetoder för medicin och beteendevetenskap*. Falköping: Almqvist & Wiksell Förlag.
- Eliasson, R. (1995). *Forskningsetik och perspektivval*. Lund: Studentlitteratur.
- Giddens, A. (2007). *Sociologi* (4 uppl.). (B. Nilsson övers.). Lund: Studentlitteratur. (Originalarbete publicerat 2006).
- Kamali, M. (2002). *Kulturkompetens i socialt arbete. Om socialarbetarens och klientens kulturella bakgrund*. Stockholm: Carlssons bokförlag.
- Kvale, S. (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Larsson, S. (2005). Kvalitativ metod. Ur Larsson, S., Lilja, J., Mannheimer, K. *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.
- May, T. (1997). *Samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur
- Mead, G. H. (1934). *Mind, Self & Society. From the standpoint of a Social Behaviorist*. Chicago: University of Chicago Press.
- Merriam, S. B. (1994). *Fallstudien som forskningsmetod* (B. Nilsson övers.). Lund: Studentlitteratur (Originalarbete publicerat 1988).
- Molina, I., Johansson, S. (2002). Den kulturella förklädningen. Ur Paulina de los Reyes, Molina, I., Mulinari, D. (red.). *Maktens (o)lika förklädnader*. Stockholm: Atlas.
- Patton, M. Q. (1987) *How to use Qualitative Methods in Evaluation*. London: Sage publ.
- Rothstein, B. (2003). *Sociala fällor och tillitens problem*. Stockholm: SNS Förlag.
- Sixtensson, J. (2009). *Hemma och främmande i staden*. Kvinnor med slöja berättar. Mapius 4.
- Trädgårdh, L. (2009). *Tillit i det moderna Sverige. Den dumme svensken och andra mysterier*. Stockholm: SNS Förlag.
- Värnlund, H. (1975). Om handlingar och perspektiv. Ur Berg, L. E., Boglund, A., Leissner, T., Månsson, P., Värnlund, H. (red.). *Medvetandets sociologi. En introduktion till symbolisk interaktionism*. Stockholm: Wahlström & Widstrand.
- Vetenskapsrådet (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Vetenskapsrådet: Elanders Gotab.



### ***Vetenskaplig artikel***

Holm, U. (2002). *Empathy and professional attitude in social workers and non-trained aides* International Journal of Social Welfare 2002, 11, 66-75.

### ***Statliga utredningar***

SOU 2005:56. *Det blågula glashuset – strukturell diskriminering i Sverige.*

Stockholm: Fritzes förlag.

SOU 2007:2. *Från socialbidrag till arbete.* Stockholm: Fritzes förlag.

### ***Avhandlingar***

Ers, Agnes. (2006). *I mänsklighetens namn. En etnologisk studie av ett svenskt biståndsprojekt i Rumänien.* (avhandling för doktorexamen, Stockholms Universitet, 2006)

Månson, Anna. *Becoming Muslim. Meanings of Conversion to Islam.* (avhandling för doktorexamen, Lunds Universitet, 2002).

### ***Uppsatser***

Väljjesjö, M. Eriksson, A-L. (2010). *Klienters upplevelser av socialtjänstens bemötande.* (c-uppsats för socionomexamen, Örebro Universitet, 2010).

Olsson, M., Palhamn, L. (2009). *Heteronormativitet i socialtjänsten: Homo-bisexuellas upplevelser av bemötandet.* (c-uppsats för socionomexamen, Högskolan Väst, 2009)

Forsström, P. (2008). *Identitet i kulturella möten.* (c-uppsats för kandidatexamen i arbetsvetenskap, Luleå Universitet, 2008).

### ***Lagrum***

Socialtjänstlagen (2001:453) 1 §

### ***Intervjuer***

Intervju med ”Sara”, 2011-04-11

Intervju med ”Annett”, 2011-04-12

Intervju med ”Evelina”, 2011-04-13

Intervju med ”Maryam”, 2011-04-21

Intervju med ”Ingrid”, 2011-04-30

Intervju med ”Zina”, 2011-04-30

Intervju med ”Vera”, 2011-05-05

### ***Mejlkontakt***

Katarina Rouane, samordnare, diskrimineringsombudsmannen.

2011-05-11 till 2011-05-16

## Bilaga 1.

Hej! / As-salaamu aleykum!

Mitt namn är Anwahr Athahb och jag läser socionomprogrammet med inriktning mot etik och livsåskådning vid Ersta Sköndal Högskola i Stockholm. Jag är inne på sjätte terminen på min utbildning och ska därmed skriva mitt examensarbete.

Jag upplever att det finns väldigt lite kunskap om muslimska kvinnor inom socialt arbete, och därför vill jag undersöka muslimska kvinnors erfarenheter och upplevelser av bemötandet inom socialtjänsten.

Till uppsatsen söker jag muslimska kvinnor som skulle kunna vara intresserade av att dela med sig av sina erfarenheter och upplevelser av socialtjänstens bemötande.

Intervjun sker i ungefär en till två timmar och spelas in med en mp3-spelare för att jag sedan ska kunna göra en analys av materialet. Personer som väljer att delta i undersökningen är garanterade full anonymitet. De delar av den utskrivna intervjun som jag planerar att använda i uppsatsen skickas till dig, och du har möjlighet att lämna in dina tankar och funderingar. Materialet kommer att behandlas konfidentiellt, och det innebär att det endast är jag och min handledare som kommer att ta del av materialet. Både utskriften och inspelningarna kommer att förvaras säkert så att ingen annan kan ta del av materialet.

Deltagandet i studien är givetvis frivillig och du kan när som helst avbryta din medverkan utan att behöva uppge något skäl till det.

Med vänliga hälsningar,

Anwahr Athahb

[Kontaktuppgifter]

## Bilaga 2.

### Syfte

Syftet med uppsatsen är undersöka muslimska kvinnors erfarenheter och upplevelser av bemötandet inom socialtjänsten.

- Fiktivt namn
- Kön
- Ålder
- Etnicitet
- Utbildning
- Sysselsättning
- Stad

### TEMA 1: Bakgrund

1. Berätta gärna om dig själv och ditt förhållande till din tro.
2. När har du haft kontakt med socialtjänsten?
  - Hur kommer det sig?
3. Kan du berätta om hur det har varit att ha kontakt med socialtjänsten?
  - Kan du ge exempel på konkreta situationer?
4. Hur har du blivit bemött?
  - På vilket sätt? (bemötande)
5. Hur upplevde du din kontakt med socialtjänsten den första perioden?
6. Hur skulle du beskriva socialarbetarens roll är/var?

### TEMA 2: Nuvarande situation

7. Vad anser du om socialarbetarens kunskap om din religion?
  - Hur ger det sig i uttryck?
8. Hur upplever du din kontakt med socialtjänsten idag?
9. Kan du beskriva vilka värderingar och attityder du upplever finns hos socialarbetaren? (värderingar och attityder)
10. Kan du beskriva hur besluten fattades i samband med din kontakt med socialtjänsten? (delaktighet/empowerment)
11. Hur upplever du ditt handlingsutrymme vid beslut och handlingar som socialtjänsten vidtagit? (delaktighet/empowerment)

### TEMA 3: Framtid

12. Hur anser du att ett bemötande bör vara för att vara förtroendegivande
13. Hur anser du att ett bemötande bör vara för att vara respektfullt?
14. Hur skulle du vilja bli bemött för att det ska vara idealt?

- 
15. Är det något du vill tillägga innan jag avslutar intervjun?