

Tareq Shahood

## Kompetanse og kommunikasjon

sosialarbeidere i møte med personer med ulike kulturelle bakgrunn

Bacheloroppgave i Sosialt arbeid

Mai 2023



Tareq Shahood

## **Kompetanse og kommunikasjon**

sosialarbeidere i møte med personer med ulik  
kulturell bakgrunn

Bacheloroppgave i Sosialt arbeid  
Mai 2023

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet



Kunnskap for en bedre verden



**BSA2900 Bacheloroppgave i sosialt arbeid**

**Kompetanse og kommunikasjon hos sosialarbeidere i møte  
med personer med ulik kulturell bakgrunn**

Kandidatnummer: 10059

Totalt antall sider inkludert forside:32

Innlevert Trondheim, 10.05.2023



**Abstract:**

The diversity of society can lead to challenges in social and economic differences. One such challenge is the over-representation of ethnic minorities within the welfare system. This thesis delves into the communicative competence that social workers need when interacting with individuals from different cultural backgrounds. The assignment is theoretical and based on a literature search as a research method. The thesis draws on theories of migration and refugee minority perspectives, the importance of culture, communication, and relationships in social work. The discussion demonstrates that developing good cultural competence in social workers is essential to building positive relationships with clients from different cultures. Furthermore, it is crucial to strike a balance in cultural awareness where immigrants feel that their own culture is respected, even in the face of expectations to conform to new norms and values for inclusion in society. Effective communication is also a critical factor in social services as building a safe and welcoming relationship with the client is of great value. Creating a space where communication can take place without fear of discrimination. Who will contribute to foster a more inclusive and understanding society that recognizes and values diversity.

**Sammendrag:**

Mangfoldig samfunn, kan føre til utfordringer med sosiale og økonomiske forskjeller som følge av overrepresentasjon av etniske minoriteter innenfor velferdssystemet.

Denne oppgaven går i dybden av hva slags kommunikativ kompetanse sosialarbeidere trenger i møte med personer med ulik kulturell bakgrunn.

Oppgaven er teoretisk og basert på litteratursøk som metode. Denne oppgaven er bygget på teori om migrasjon og flyktning, minoritetsperspektiver, kulturens betydning, kommunikasjon og relasjon i sosialt arbeid.

Drøftingen illustrerer at opparbeidelse av god kulturkompetanse hos sosialarbeideren er essensielt for å bedre relasjoner med klienter fra ulike kulturer. Videre er det viktig å finne balansen for kulturbevissthet, der innvandrere opplever at deres egen kultur blir ivaretatt, selv i møte med forventninger om å tilpasse seg nye normer og verdier for inkludering i samfunnet. Riktig kommunikasjon er også en nøkkelfaktor i sosialtjenesten slik at opparbeidning av en trygg og imøtekommende relasjon med klienten er av stor verdi. Slik kan arbeidet med å kommunisere uten frykt for diskriminering bli best mulig og bidra til et mer inkluderende, forståelsesfullt samfunn der mangfold og forskjellighet blir anerkjent og verdsatt.



## Innhold

1 Innledning.....	1
1.1 Bakgrunn for valg av tema.....	1
1.2 Sosialfaglig relevans.....	1
1.3 Formål og oppgavens avgrensing.....	2
1.4 Problemstilling.....	3
1.5 Begrepsavklaring.....	4
2 Teori.....	7
2.1 Sosialt arbeid og inkludering.....	7
2.1.1 Arbeidsledighet.....	8
2.1.2 Effekt av sosioøkonomiske forskjeller.....	8
2.1.3 Kulturkompetanse og kultursensitivitet.....	9
2.2 Maslow's behovspyramide.....	10
2.3 Bourdieu.....	12
3 Metode.....	14
3.1 Litteratursøk som valg av metode og framgangsmåte.....	14
3.2 Kildekritikk og validitet.....	15
4 Analyse og drøfting.....	16
4.1 Kulturkompetanse hos sosialarbeidere i møte med personer med ulik kulturell bakgrunn.....	16
4.2 Kommunikasjonsutfordringer mellom sosialarbeidere og innvandrere.....	21
5 Avslutning.....	23
Litteraturliste.....	25

## **1 Innledning**

### **1.1 Bakgrunn for valg av tema**

Økende etnisk mangfold i samfunnet representerer nye og varierte utfordringer for sosialt arbeid. Etniske minoriteter har en overrepresentasjon som klienter innenfor ulike sosiale tjenester, som for eksempel arbeidsledighet og barnevernet, og deres levekår er generelt dårligere enn majoritetsbefolkningen. Hvordan disse utfordringene tolkes og forstås, er et sentralt tema som jeg ønsker å utforske i denne oppgaven.

### **1.2 Sosialfaglig relevans**

Norges største ressurs er menneskene som bor her. Velferdsstaten er avhengig av høy sysselsetting i alle grupper. Økonomisk og sosial likhet, likeverd og toleranse er sentrale verdier for regjeringen. Hos innvandrere er sysselsettingen generelt lavere, og dette leder til uutnyttet kompetanse og arbeidskraft, samt opphoping av velferdsproblemer i landet. Vi bruker altså ikke ressursene våre godt nok. Dette er utgangspunktet for integreringspolitikken i landet, nemlig at alle skal kunne benytte sine ressurser. Bedre norskopplæring og mer målrettet kvalifisering til arbeidsmarkedet er viktige virkemidler for å lykkes med integreringen. Videre er det nødvendig med en bedre bruk av innvandreres kompetanse. Dette forutsetter kontinuerlig arbeid mot diskriminering. Diskriminering hindrer innvandrere i å delta i samfunnslivet på like fot, og hindrer samfunnet i å bruke befolkningens ressurser og talenter. Diskriminering går ut over individets muligheter, levekår og livskvalitet. Diskriminering svekker tilhørigheten til fellesskapet og tilliten til medborgere og myndighetene (Meld. St. 6 (20112-2013), s.8).

Verden er stadig mer globalisert, og Norge som en del av den verden har blitt et mangfoldig land med en økende andel av ulike minoriteter til stede i forhold til før. Som de fleste europeiske land samhandler og handler folk i Norge med verden, og innvandrere kommer til Norge med sine kulturer, sine kunnskaper, sitt språk, sine tradisjoner, og sine religioner. Både kompetanse og arbeidskraft er store ressurser for Norge. (Meld. St. 6 (20112-2013), s.7) Det at Norge nå er et flerkulturelt samfunn etter denne utviklingen øker behovet for faglig kulturell kompetanse og kultursensitivitet blant sosialarbeidere. Klienter med ulike kulturelle bakgrunner har ofte begrenset norskkunnskap og sitter på helt andre livserfaringer enn sosialarbeideren. I lys av disse

forskjellene oppstår det ofte misforståelser som følge av kommunikasjonsutfordringer i det sosiale arbeidet (Bø, 2017, s.76). Derfor er det nå ekstra viktig at sosialarbeidere får den kommunikative og kultursensitive kompetansen som trengs i møte med etniske minoriteter (Qureshi, 2005, s 268).

Deltakelse i arbeidslivet er også sentralt for å oppnå likestilling mellom kvinner og menn. Det eksisterer en markant forskjell i utviklingen av jobbdeltakelse mellom arbeidsinnvandrere og flyktninger i Norge avhengig av deres botid. Arbeidsinnvandrere vil gjerne velge å frivillig migrere til Norge fordi de ofte besitter ettertraktet kompetanse på det norske arbeidsmarkedet, (NOU 2022:18, s.14) noe som resulterer i at tallet på sysselsatte blant arbeidsinnvandrere blir høyt og ligger således omtrent på samme nivå som resten av befolkningen.(SSB,2023)

Stortingsmelding 6 understreker at Norge skal følge sine internasjonale forpliktelser og gi flyktninger et nytt hjemland. Å huse flyktninger, som i utgangspunktet fører til et mer mangfoldig samfunn, kan også føre til utfordringer med sosiale og økonomiske forskjeller som følge av overrepresentasjon av etniske minoriteter innenfor velferdssystemet. Flyktninger vil ofte få større vanskeligheter med å for eksempel komme seg inn på arbeidsmarkedet, grunnet manglende språkferdigheter og kulturforskjeller som kan vise seg som diskriminering (OECD & UNHCR, 2018, s.14). Norge som et demokratisk land står i en viktig posisjon til å skape et stabilt og trygt samfunn, der flyktninger kan bidra til et rettferdig fellesskap som preges av mindre forskjeller i levekår og lik deltagelse for alle (Meld. St. 6 (2012-2013), s. 7).

### **1.3 Formål og oppgavens avgrensning**

Formålet med denne oppgaven er å ta for seg betydningen av sosialarbeiderens kulturkompetanse og kultursensitivitet i møte med etniske minoriteter, nærmere bestemt flyktninger som kommer fra ikke-vestlige land. Årsaken til at jeg ønsker å knytte min bacheloroppgave til etniske minoriteter, er at jeg har personlig erfaring med å være en del av denne gruppen, og jeg har vært vitne til de utfordringene og frustrasjonene som kan oppstå gjennom integreringen. Jeg er interessert i å undersøke hvordan man kan oppnå suksess med å skape trygge relasjoner med minoriteter i sosialt arbeid, og ønsker å bidra til funn som kan være inspirerende for andre i feltet.

Sosialt arbeid har som formål å hjelpe mennesker, og dermed er forståelse for andre avgjørende for kvaliteten på arbeidet som utføres. For at arbeidet skal oppleves som vellykket og tilfredsstillende for alle involverte parter, er det nødvendig at sosialarbeideren viser en tilstedeværende forståelse, anerkjennelse og respekt for de som søker hjelp (Berg et al., 2016, s. 98-99). Kultur er ikke bare noe som påvirker vår egen identitet som mennesker, men også vår interaksjon med andre. Kulturen kan tolkes som vår oppfatning av samhandling med andre i forskjellige situasjoner (Qureshi, 2009, s. 208). Derfor er min antagelse at økt kompetanse i form av kultursensitivitet vil kunne bidra til bedre forståelse mellom sosialarbeidere og etniske minoriteter i integreringsprosessen.

I et mangfoldig kulturelt samfunn vil sosialarbeidere ofte møte mennesker med svært ulike kulturelle bakgrunner, noe som krever viktige ferdigheter der en vellykket kommunikasjon er det ønskede utfallsmålet. I denne oppgaven har jeg derfor avgrenset meg til kommunikasjon mellom sosialt arbeid og innvandrere, derav spesifikt ikke-vestlige flyktninger. Innvandrere vil selvfølgelig omfatte alt fra flyktninger til arbeidsinnvandrere, men oppgaven fokuserer kun på den gruppen av innvandrere som er relevant å se på når det kommer til overrepresentasjon i sosiale tjenester og opphoping av sosiale problemer.

#### **1.4 Problemstilling**

Jeg ønsker å se på hvordan sosialarbeidere kan bedre sitt arbeid med klienter som er flyktninger med ikke-vestlig bakgrunn, ved å undersøke hvilken type kompetanse som er nødvendig i dette møtet, og hvordan kommunikasjonen foregår. Problemstillingen til denne bacheloroppgaven er:

*«Hva slags kommunikativ kompetanse trenger sosialarbeidere i møte med personer med ulik kulturell bakgrunn?»*

## 1.5 Begrepsavklaring

Her gjøres det rede for begreper som er sentrale for oppgavens tema.

### Innvandrerbefolkning, førstegenerasjonsinnvandrere og andregenerasjonsinnvandrere:

Ulike land har forskjellige måter å kategorisere og registrere befolkningen på, og det fører til uklarhet og vansker med å sammenligne statistikk mellom landene. Sentralt statistisk byrå definisjon av innvandrerbefolkning omfatter to grupper; personer som er født i utlandet av to utenlandsfødte foreldre og som på et tidspunkt har innvandret til Norge (førstegenerasjonsinnvandrere), og personer som er født i Norge, men har to foreldre som er innvandrere (andregenerasjonsinnvandrere, eller norskfødte) (SSB,2019). Norge er et land som hadde større utvandring enn innvandring fram til 1960-tallet (Brochmann & Kjeldstadli, 2008). Etter dette kom en stor økning i arbeidsinnvandring og dette førte til en innvandringsstopp i 1975, som var i praksis til 2000-tallet. I denne perioden ble innvandring til Norge forbundet med flyktninger og spesialistarbeidere, samt familiegjenforente. I dag har Norge blitt et mangfoldig land, som de fleste andre europeiske land. Etter at EU ble utvidet i 2004, og et felles arbeidsmarked ble skapt i EU/EØS, opplevde Norge en andre bølge av arbeidsinnvandring, hvor mange kom fra landene i Øst-Europa og særlig Polen (Thorshaug & Valenta, 2012). Det som også karakteriseres av denne bølgen av innvandrere er at i tillegg til Øst-Europa opplevde Norge økning i grupper fra Asia, Afrika, Sør- og Mellom-Amerika og Tyrkia. Sammen med Øst-Europa utgjorde innvandrere fra disse geografiske områdene hele 8,7% av befolkningen i 2010. Det vi befinner oss i nå er altså en situasjon der såkalte ikke-vestlige innvandrere dominerer innvandrerbefolkningen i Norge, og av disse er en stadig økende andel asylsøkere og flyktninger, samt familiegjenforente (Thorshaug & Valenta, 2012).

### Migrasjon og flyktning:

Migrasjon er et begrep som omfatter flere typer forflytning som følge mange ulike årsaker. Det kan være frivillig migrasjon, selv om også denne kan være begrunnet med vanskelige livssituasjoner i hjemlandet. Migrasjonen kan være med utgangspunkt i å skaffe utdanning eller arbeid, hvor man sikter seg inn på bedre livsvilkår og en sikker framtid. Denne migrasjon skiller seg fra migrasjon der mennesker blir tvunget å forlate hjemlandet sitt for å redde liv og helse. Tvungen migrasjon inkluderer evakuering eller flukt på grunn av konflikter, forfølgelse, krig,

eller katastrofer som fører til at eneste løsning er å flykte fra hjemlandet som asylsøkere og flyktninger (Berg & Ask, 2011, s.28-29). FNs flyktningkonvensjon definerer en flyktning som en person som er utenfor sitt eget hjemland og verken kan eller tør å få beskyttelse i, eller returnere til, sitt eget hjemland, fordi han eller hun frykter forfølgelse grunnet rase, religion, nasjonalitet, medlemskap i en sosial gruppe, eller politiske meninger i hjemlandet. (FN, 2022). Flyktninger er altså mennesker som flykter fra konfliktsituasjoner, forfølgelse, politisk undertrykking, eller grovt brudd på menneskerettigheter, som for eksempel krig og væpnede konflikter.

Flyktninger utgjør ikke den største gruppen av innvandrere i Norge, men er den gruppen landet har en klare integreringspolitikk mot, og er de som vil møte sosiale tjenester mest. Fokuset i oppgaven er satt på flyktninger ettersom det er dem sosialarbeiderne vil komme mest i kontakt med.

#### Inkludering og integrering:

Inkludering og integrering ble brukt om hverandre, men vi kan generelt si at de defineres som en prosess med å innlemme og omfatter gjensidig tilpasning mellom individer som har blitt utelatt fra samfunnet på grunn av faktorer som rasisme eller andre årsaker. Det inkluderende samfunnet er preget av fravær av diskriminering og rasisme, og hvor prinsipper som likestilling er av betydning. Målet med inkludering er å redusere forskjeller og øke likeverdighet mellom mennesker, samt å sikre at alle individer har like muligheter for å delta og bidra til samfunnet på lik linje med andre uavhengig av kjønn, etnisk bakgrunn, religion, funksjonshemming eller seksuell orientering (Handlingsplan for integrering og inkludering 2007).

#### Diskriminering:

Ifølge Likestillings- og diskrimineringsloven defineres diskriminering som "direkte eller indirekte forskjellsbehandling". Begrepet "direkte forskjellsbehandling" omfatter en situasjon hvor en person blir behandlet dårligere enn andre i en lignende situasjon. På den annen side refererer "indirekte forskjellsbehandling" til enhver tilsynelatende nøytral bestemmelse, betingelse, praksis, handling eller unnlattelse som resulterer i at enkeltpersoner blir behandlet dårligere enn andre. (Lynnebakke, et al., 2022, s.15-16)

### Rasisme:

Det finnes flere definisjoner av rasisme. I hovedsak er rasisme holdninger som skiller mellom mennesker, noen legger vekt på oppfattede biologiske forskjeller som grunnlag for rasisme, mens andre inkluderer også diskriminering og negative holdninger basert på kultur og religion som en form for (Bangstad & Døving, 2015; Bratt, 2022, i Lynnebakke et al., 2022, s.15-16). Norge og de fleste europeiske land brukes ofte diskrimineringsbegrepet sammenlignet med rasisme. Dette skyldes i stor grad de historiske konnotasjonene som er knyttet til begrepet rase (Führer, 2021, i Lynnebakke et al., 2022, s.15-16)

### Kulturer og etnisitet:

Litteratur som er beregnet på studenter i sosialt arbeid tar utgangspunkt i at kulturer er handlingsskjemaer, verdier og ideer som vi som mennesker tilegner oss som medlemmer av en gruppe. Disse danner så utgangspunkt for fortolkning og handling (Thorbjørnsrud, 2001). Kultur og etnisitetsbegrepet er nært forbundet, og etnisitet kan defineres som «opplevde kulturforskjeller som gjøres relevante (trekkes inn) i samhandling». Ved denne definisjonen vektlegges det subjektive og det situasjonelle (Østby,2008, s.53)

### Sosialt arbeid og sosiale problemer:

Sosialt arbeid er en praksisbasert profesjon og en akademisk disiplin som fremmer forandring og utvikling, sosial tilhørighet, sosial samhörighet og myndiggjøring og frigjøring av mennesker. Prinsipper som sosial rettferdighet, menneskerettigheter og kollektivt ansvar for forskjeller er sentrale i sosialt arbeid. Understøttet av teorier om sosialt arbeid, samfunnsvitenskap, humanistiske fag og urfolks kunnskaper aktiverer sosialt arbeid mennesker og strukturer for å adressere livsutfordringer og for å fremme livskvalitet (Hansen & Solem, 2018, s.23-24). God kommunikasjon mellom sosialarbeideren og menneskene hun eller han møter er utgangspunktet for å løse disse livsutfordringene.

Sosiale problemer kan beskrives som problemer som har opprinnelse i den sosiale strukturen og påvirker flere individer eller grupper i samfunnet, og som ofte kan løses gjennom sosiale tiltak. Sosialt arbeid er vanligvis sett på som et arbeid for å løse de sosiale problemene, dette arbeidet praktiseres med fokus på hjelp til selvhjelp (Halvorsen, 2017, s.25). For å hjelpe personer til

selvhjelp finnes det noen grunnleggende verdier som sosialarbeider må ha med seg i møte med mennesker, og noen av disse er anerkjennelse, myndiggjøring, brukermedvirkning og kontekst. Hovedoppgaven til en sosialarbeider er å forebygge, redusere og løse sosiale problemer for enkeltindivider og grupper i samfunnet. Å sikre deltakelsen til de utsatte gruppene og motvirke ekskludering av de viktige arenaene i fellesskapet er alltid et mål for sosialt arbeid.

Sosialarbeideren må jobbe med og gjennom relasjoner i omgivelsene for å løse sosiale problemer (Glemmestad & Kleppe, 2019, s.15). I sosialt arbeid må det tas hensyn til en rekke faktorer for å sikre optimalt og forsvarlig arbeid. Kulturforskjeller mellom klient og sosialarbeider er en relevant faktor som kan føre til sosiale problemer. Nøkkelfaktoren i sosialarbeidernes jobb er riktig og relevant kommunikasjon med tanke på disse kulturforskjellene.

#### Sosial klasse, sosial status, sosioøkonomisk status og sosioøkonomisk posisjon:

Begrepene "sosial klasse", "sosial status", "sosioøkonomisk status" og "sosioøkonomisk posisjon" anvendes ofte om hverandre, uten at man er bevisst hva som skiller dem. Sosial klasse forklares ofte som kun en enkel inndeling av personer i grupper, for eksempel basert på yrkesgrupper, og sosial status innebærer en hierarkisk rangering av disse gruppene. Sosioøkonomisk status ble først brukt som begrep da man begynte å kombinere utdannings- og inntektsnivå for å rangere yrkesgrupper. Sosioøkonomisk posisjon fungerer ofte som en fellesbetegnelse for flere av disse sosiale og økonomiske faktorene som brukes for å omtale sosial ulikhet (Lyshol, 2009, s.10).

## **Teori**

### **Sosialt arbeid og inkludering**

Det finnes flere tilnæringer for å posisjonere og forstå sosialt arbeid og inkludering. Sosialt arbeid retter seg mot å hjelpe de som faller utenfor ulike sosiale arenaer i samfunnet, inkludert arbeidsmarkedet, uten nødvendigvis å ha som formål å inkludere dem på arbeidsmarkedet.

Sosialarbeidere jobber relasjonelt med sosial inkludering på individ- og samfunnsnivå, og det omfatter deltakelse på viktige arenaer i samfunnet, som for eksempel arbeid og utdanning (Glemmestad & Kleppe, 2019, s.15). Kommunikasjonen mellom sosialarbeidere og klienter er her nøkkelfaktoren for hvordan sosialt arbeid kan bidra til bedre inkludering i samfunnet.

Inkludering handler for eksempel i stor grad om språk, som direkte påvirker kommunikasjonen mellom mennesker og deres evne til relasjonsbygging og mulighet til kompetanseutvikling.



Med andre ord utgjør innvandrere en betydelig andel av dem som faller utenfor hovedarenaen for inkludering og lider ofte av kumulative sosiale problemer. Under vil jeg utdype litt om arbeidsledighet, som er en av de mest markante sosiale problemene, samt effekten av sosioøkonomiske forskjeller, og beskrive hva som menes med kulturkompetanse og kultursensitivitet i møtet med sosialarbeidere og klienter.

### Arbeidsledighet

SSB definerer arbeidsledige som: «personer uten inntektsgivende arbeid som aktivt forsøkte å skaffe seg arbeid i løpet av de siste fire ukene, og som kunne ha påtatt seg arbeid i løpet av referanseuka eller de to påfølgende ukene. Personer som har vært eller forventer å være permittert i mer enn tre måneder regnes også som arbeidsledige dersom de oppfyller disse kriteriene. Arbeidsledigheten regnes i prosent av arbeidsstyrken» (SSB, 2023). I arbeidet med integreringen av innvandrere i Norge er sysselsetting av stor betydning for deltakelse i samfunnet på lik linje med alle andre medborgere, og sysselsetting av innvandrere bidrar til å utjevne skjevheter. Å få arbeidsledige, og da særlig innvandrere, i arbeid, vil kunne bidra med kompetanse og ressurser til den norske økonomien og således ha stor verdi for landet. I tillegg er det et svært nyttig tiltak for å redusere de sosiale problemene som følger med arbeidsledighet. Kulturforskjeller kan være en stor barriere for å få innvandrere ut i arbeid, og i møte med sosialarbeidere behøves dermed kompetanseheving for å best kunne få nytte av all kunnskapen innvandrere kan bidra med.

### Effekt av sosioøkonomiske forskjeller

De vanligste målene på sosioøkonomisk status er utdanningsnivå, yrkesstatus og inntektsnivå, enten brukt hver for seg eller i kombinasjon. Andre mål kan også brukes. I boka "Sosial epidemiologi: sosiale årsaker til sykdom og helsesvikt" konstaterer at "utdanning bidrar særlig til kunnskap, kulturell kapital og andre psykososiale ressurser som er spesielt viktige for livsstilen. Yrke definerer en persons posisjon i forhold til samfunnsstrukturen og arbeidslivet, og er av særlig betydning for formell makt og status. Inntekt gir tilgang til materielle ressurser, valgmuligheter og påvirker selvbildet, samt deltakelsen i samfunnet." Det kan også være en såkalt invers kausal sammenheng, hvor personer med lav inntekt får tappet mye av disse fordelene (Mæland et al., 2009, s.60-61). Glemmestad & Kleppe (2019, s. 61) konstaterer at en

viktig arena for inkludering i fellesskapet er arbeidslivet, og påfølgende god nok økonomi til å delta i aktiviteter som fører til sosial tilknytning. Økonomisk usikkerhet vil raskt føre til marginalisering, mangel på tilknytning til fellesskapet og dermed ofte dårligere levekår på sikt. Arbeidet som arena er også viktig for språkutvikling, og dermed muligheten til å bedre kommunisere ønsker og behov. Dårlige levekår består av mangel på behovstilfredsstillelse, og det er svært viktig for innvandrere å kunne kommunisere hva de trenger for at dette skal bli bedre og at de skal føle seg tilstrekkelig inkludert i samfunnet.

I rapporten "Opphopning av dårlige levekår" beskriver SSB-forsker Anders Barstad hvordan lav inntekt, dårlig helse og mangel på sosiale relasjoner kan føre til akkumulering av dårlige levekår blant enkelte befolkningen. Forskningen viser at uføre og arbeidsledige er overrepresentert blant de som opplever vanskelige levekår. Rapporten viser dessuten at innvandrere, da særlig fra Afrika, Asia og Latin-Amerika, er blant de som sliter mest, og problemene er overrepresentert hos sosialhjelpsmottakere. Videre viser rapporten at personer med lav utdanning er mest sårbare for dette, spesielt når det gjelder den vanligste kombinasjonen av problemer, nemlig helseutfordringer og sysselsetting. Det er også en klar sammenheng mellom psykiske vansker og dårlig økonomi, og studien understreker at hvis man først er utsatt for ett problem, øker sannsynligheten for at man også vil være utsatt for andre problemer. En utfordrende økonomisk situasjon er spesielt ofte knyttet til andre problemer, og jo flere problemer man har, jo lavere blir livstilfredsheten. Det er først og fremst psykiske vansker som forklarer variasjonene i livstilfredshet (SSB, 2016). Det er dermed statistisk stor sjanse for at innvandrere, derav spesielt flyktninger som får mangelfull integrering, får erfare dårlige levekår og blir overrepresentert i velferdstjenesten.

### **Kulturkompetanse og kultursensitivitet**

Kulturkompetanse kan defineres som en persons evne til å kommunisere og samhandle effektivt med individer fra ulike kulturelle bakgrunner. Javo (2010) forklarer at denne kompetansen har betydning for å fremme harmonisk og fruktbart samarbeid i flerkulturelle settinger. Å utvikle kulturkompetanse er en viktig faktor for å kunne forstå og håndtere de ulike sosiale, språklige og kulturelle særtrekkene som finnes blant mennesker med ulike bakgrunner (Javo, 2010, s.154).

Kulturelle aspekter og kritisk analyse utgjør begge viktige faktorer når det gjelder å utvikle en adekvat kulturell kompetanse. Det betyr mye å være bevisst på sine fordommer og anerkjenne egne etnosentriske holdninger, og stereotypier om andre kulturer. Det kreves også at man i økende grad reflekterer over sin forståelse og eget ståsted, og hvordan disse faktorene kan påvirke samhandling i en kulturell kontekst (Qureshi, 2009, s. 208).

Kulturkompetanse er en viktig faktor når det gjelder å samhandle effektivt med mennesker fra forskjellige kulturer. Det handler om å tilegne seg kunnskap om andres kultur, kommunikasjonsformer, oppdragsstrategier og omsorgspraksis, samtidig som man forstår sin egen og andres kulturer og hvordan disse påvirker følelser og atferd hos mennesker. En god kulturforståelse innebærer også å anerkjenne sin egen bakgrunn og være åpen for å lære og reflektere (Qureshi, 2005, s. 268-269; Qureshi, 2009, s. 207-208).

Kultursensitivitet er å vise følsomhet for kulturelle preferanser og økt bevissthet om ens egne verdier, holdninger, kultur og normer, samtidig som det innebærer respekt, forståelse, og toleranse for andres kulturelle verdier. En kultursensitiv tilnærming krever at man anerkjenner andres bakgrunn og en behandling av dem som likeverdige parter (Qureshi, 2009, s. 209).

Samlet sett er kulturkompetanse, herunder forståelse og bevissthet, og kultursensitivitet viktige faktorer i samhandling og kommunikasjon mellom mennesker med ulik kulturell bakgrunn. Kulturforståelse handler om å tilegne seg kunnskap og forståelse om andre kulturer og menneskers atferd, mens kulturbevissthet krever refleksjon over ens egen kultur og hvordan den påvirker samhandling. Kultursensitivitet handler om å anerkjenne og respektere andre kulturer og verdier, og å behandle mennesker som likeverdige uavhengig av deres kulturelle bakgrunn. Samlet sett kan disse faktorene bidra til å skape et mer inkluderende og forståelsesfullt samfunn der mangfold og forskjellighet blir anerkjent og verdsatt.

### **Maslow's behovspyramide**

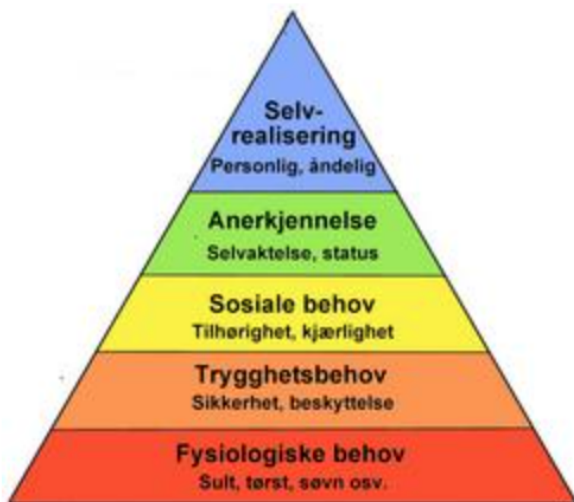
Individets ønsker og behov står sentralt i møtet mellom sosialarbeider og klient.

Sammenkoblingen mellom å dekke en persons sentrale behov og å utvikle hans eller hennes kompetanse er sterk i en integreringsprosess, og kulturforskjeller kan føre til mangelfull kommunikasjon og forståelse for hva disse behovene er. Ut i fra dette perspektivet er det relevant

å trekke inn Maslow's berømte behovspyramide i forklaringen av menneskers behov og ønsker om utvikling.

Personlighetspsykologen Abraham Maslow utarbeidet i 1943 en motivasjonsteori som presenterer en hierarisk modell bestående av fem trinn som beskriver menneskers behov (Mørch, 2021). Det første trinnet består av fysiologiske behov. Dette er helt grunnleggende behov som sult og tørst, som er absolutt nødvendige for å opprettholde liv i seg selv. For mange av oss er dette en selvfølge, men sett fra flyktningers perspektiv vil selv de mest basale behovene være vanskelig å dekke til tider. Det forutsetter at disse er tilfredsstilt for at mennesket skal motiveres videre til andre trinn, som er trygghetsbehov. Dette omfatter ting som fysisk trygghet og sikkerhet. Disse må fylles for en videre utvikling til sosiale behov, det tredje trinn. Her kommer viktige faktorer som det å føle en sosial tilhørighet og spesielt det å ha tilgang til kjærlighet. Når de sosiale behovene er tilfredsstilt, vil mennesket deretter kunne motiveres til neste steg i behovspyramiden som er det fjerde trinn, anerkjennelse og respekt, en viss form for status i fellesskapet. Når også behovene for anerkjennelse er oppfylt vil individet ha ønske om og bli motivert til å bevege seg videre til det femte og siste trinnet, selvrealisering. Det siste steget skjer på et mer personlig og åndelig nivå, mens fra start og det første trinnet er det snakk om et rent fysisk nivå.

Teorien til Maslow understreker at mennesker er sosiale av natur, og har et stort behov for tilhørighet til fellesskapet for å være tilfredsstilt. Vi mennesker er avhengige av å skape forbindelser med andre og føle oss som en del av et samfunn for å lykkes. Dette underbygger viktigheten av en kommunikativ kompetanse hos sosialarbeidere i prosessen med å hjelpe innvandrere til å bli en del av samfunnet i Norge.



*Figur 1. Maslow's behovspyramide (Basert på A. H. Maslow: Motivation and Personality, 2. utg. 1970).*

### **Bourdieu's kapital og habitus**

En annen relevant teori i syn av opphoping av sosiale problemer er Pierre Bourdieu's kapital og habitus (Hutchinson & Oltedal, 2017, s. 100). Bourdieu var en fransk antropolog og sosiolog som argumenterte for at betydningen av kultur, økonomi og utdanning har mye å si for klasseforskjellene som oppstår i samfunnet. Han var opptatt av de skjulte aspektene ved makt, og mente at fornuft og vitenskap ville være de beste verktøyene til å etablere rettferdige sosiale ordninger. Videre understreket han viktigheten av å undersøke samspillet mellom aktører og strukturer i samfunnet.

Bourdieu framstilte den sosiale posisjonen til enkeltmennesket i samfunnet gjennom ulike former for kapital, som sammen vil spille en avgjørende rolle. Disse formene for kapital består av økonomisk kapital, som omhandler materielt velvære, sosial kapital som utgjøres av sosiale nettverk og relasjoner, og kulturell kapital, forstått som kunnskap og erfaring innenfor kultur generelt. Et eventuelt klasseskille, og opprettholdelsen av dette, vil være basert på hvor mye de forskjellige menneskene har av samlet kapital.

Økonomisk kapital er den primære formen for kapital som omhandler det totale man har å disponere av økonomiske ressurser. Denne kapitalen inkluderer blant annet penger, eiendom og formue.

Sosial kapital består av nettverkene et menneske skaper med sine medmennesker, som de selv mobiliserer og inngår i med utgangspunkt i å oppnå sitt egne mål. Sosial kapital kan åpne for tilgang til andre ressurser og nyttig informasjon, som for eksempel familie, venner, arbeidsplass, skole og utdanning.

Kulturell kapital innebærer i det store og hele ferdigheten til å mestre samfunnets dominerende kulturelle koder. Denne typen kapital består av en rekke ulike elementer, blant annet kunnskap, språkferdigheter, oppførsel, verdier og normer som anses å være både hensiktsmessige og ønskelige, og som gjerne har vært en del av menneskets oppvekst. Kulturell kapital kan også forstås som utdanningskapital, en kulturell kapital i form av en utdanningstitel. Dette vil være en mer formell kapital som er opparbeidet av kunnskap gjennom skolegang (Aakvaag, 2008, s. 152-153). Det finnes videre flere former av kulturell kapital, derav objektivert form slik som bøker og metoder, institusjonalisert form som titler, legitimasjon og diplomer, og kroppsliggjort form som livsstil og habitus (Hutchinson & Oltedal, 2017, s. 100).

Habitus er et velkjent begrep i Bourdieu's teori. Han ser på habitus som et system individet har internalisert gjennom kroppsliggjorte og langvarige disposisjoner, gjerne fra den posisjonen man er født inn i. Dette systemet vil påvirke individets oppfatning, vurdering og handling i det fysiske og sosiale samfunnet og videre være et viktig bidrag til personens identitet og personlighet.

Habitus kan altså ses på som internaliserte sosiale forhold som utgjør naturen til et individ (Aakvaag, 2008, s. 160). Kapitalformene og habitus har mye å si for forutsetningene et individ har til å lykkes i samfunnet og bedre sine levekår. Mangel på kapital, samt habitus som for eksempel vil skape misforståelser i et samfunn ulikt fra for eksempel ens hjemland, vil føre til vanskeligheter med å integrere seg i et nytt samfunn som innvandrere. Dette vil igjen føre til de sosiale problemene innvandrere i så stor grad opplever.

## **Metode**

### **Litteratursøk som valg av metode og framgangsmåte**

Metode er et verktøy som vi benytter når vi ønsker å undersøke noe. Dette verktøyet muliggjør innsamling av relevant informasjon som er nødvendig for å kunne besvare en bestemt problemstilling (Dalland, 2017, s. 52). I forbindelse med min oppgave har jeg benyttet litteraturstudie som metode for å kunne besvare min problemstilling.

I retningslinjene for bacheloroppgaven er det krav om at oppgaven skal være teoretisk og basert på litteratursøk som metode. En teoretisk oppgave tar utgangspunkt i allerede eksisterende data som samles inn fra ulike skriftlige kilder, som for eksempel bøker, artikler og andre relevante litterære kilder. Gjennom kildekritikk og vurderinger av de valgte kildene, kan man videreutvikle en teoretisk ramme for oppgaven. Dette kan bidra til å gi en grundig forståelse av temaet som skal undersøkes (Pettersen, 2008, s.121).

I denne sammenheng har forfatteren gjennomført en systematisk søking etter relevant litteratur og teori innenfor det aktuelle fagfeltet, ved hjelp av ulike litterære databaser. Her har det ikke blitt utført noen egen forskning, men oppgaven bygger på allerede tilgjengelig forskning i litteraturdatabasene.

### **Søkeprosessen:**

For å finne relevant litteratur til oppgaven, har jeg benyttet en rekke databaser i søkeprosessen, inkludert Oria, Idunn, Fontene Forskning og Folkebibliotekets database, Google og den akademiske søkemotoren Google Scholar. I og med at min oppgave dreier seg innvandrere har jeg brukt IMDi's nettside, og fordi den også omfatter enkelte Stortingsmeldinger, har jeg også aktivt benyttet meg av regjeringens nettsider. Først identifiserte jeg relevante søkeord, både enkeltord og sammensatte ord, for å finne litteratur som belyser problemstillingen min.

Eksempler på søkeord jeg har anvendt er «innvandrere», «arbeidsledighet», «etniske minoriteter», og «kulturforståelse». Videre har jeg benyttet referanselister i den litteraturen jeg har gjennomgått for å finne mer relevant litteratur. Jeg har søkt etter litteratur på norsk og engelsk, og har anvendt ulike søkeord og setninger i søkeprosessen. Som for eksempel «sosialt arbeid i tverrkulturelle samfunn».

Jeg ble tidlig interessert i å undersøke utfordringene som kan oppstå når man som sosionom arbeider med minoriteter. Problemstillingen min ble derfor reformulert i løpet av søkeprosessen. Etter å ha gjennomgått artikler, rapporter, tidsskrifter, bachelor- og masteroppgaver, fikk jeg en forståelse av hvilke forfattere som er relevante i litteraturen om kulturkompetanse, kultursensitivitet og forholdet mellom sosialtjenester og etniske minoriteter. Ved å undersøke litteraturlisten til disse kildene, brukte jeg en snøballmetode ved å søke etter navnene på disse forfatterne i søkemotorene i et forsøk på å finne primærkilder (Tjora, 2021, s. 265).

### **Kildekritikk og validitet**

Kildekritikk er en essensiell del av forskningsprosessen, da det krever en grundig vurdering og karakterisering av den innhentede litteraturen. For å oppnå dette må man kunne redegjøre for hvilke kriterier som ble benyttet under utvelgelsen, og hvorvidt de er relevante og gyldige i forhold til å belyse problemstillingen. Det er også viktig å kunne beskrive omfanget av litteraturen som ble funnet, og hvorvidt det var enkelt eller vanskelig å finne den. Gjennom kildekritikk må man forsøke å vurdere i hvilken grad den innhentede litteraturen lar seg anvende til å beskrive og belyse problemstillingen på en hensiktsmessig måte (Dalland, 2017, s. 158).

Når det gjelder kvalitative undersøkelser, er det hensiktsmessig å evaluere validiteten ved å vurdere gyldigheten til kilden. Dette er for å sikre at resultatene blir oppfattet som pålitelige. Det er avgjørende at den innhentede informasjonen representerer virkeligheten, og at forskeren også gir en troverdig representasjon av dataene. I tillegg er det viktig å vurdere den eksterne gyldigheten, det vil si i hvilken grad resultatene kan generaliseres til en bredere populasjon. I vurderingen er det også viktig å ta i betraktning antallet kriterier og enheter som blir valgt for undersøkelsen, ettersom de spiller en viktig rolle i vurderingsprosessen (Jacobsen, 2015, s.227-229).

For å øke oppgavens validitet, har jeg hovedsakelig benyttet meg av nyere forskning som er relevant og publisert innenfor de siste årene. Det var en prioritert oppgave å finne de mest nylige og relevante vitenskapelige forskningsrapportene som handlet om utfordringer knyttet til innvandring og særlig flyktninger. Jeg sjekket også om de vitenskapelige artiklene var



fagfellevurdert. Når det gjelder statistikk, som for eksempel antall arbeidsledige innvandrere, var jeg nøye med å anvende tall fra en pålitelig kilde som Statistisk sentralbyrå. Dette for å sikre at resultatene av oppgaven hadde et realistisk og faktabasert grunnlag. Dette sikrer at litteraturen som benyttes er tilstrekkelig og oppdatert til å belyse problemstillingen.

### **Analyse og drøfting**

Jeg vil i analysen ta frem de viktigste funnene fra litteraturstudiet, som omhandler to hovedtema: kulturkompetanse og bevisst kommunikasjon. Dette er to svært omfattende tema, og for å holde fokuset på oppgavens problemstilling, vil analysen begrense seg til hvordan disse to temaene er nøkkelfaktorer i sosialt arbeid med innvandrere. Drøftingen vil fordype seg i viktigheten av nødvendig kulturkompetanse hos sosialarbeidere i møte med innvandrere for å oppnå kultursensitivitet og forståelse, og bevissthet på hvordan man kommuniserer som sosialarbeider for å kunne hjelpe flyktninger i integreringen på best mulig måte. Drøftingen vil bli vinklet mot å prøve å svare på oppgavens problemstilling:

*«Hva slags kommunikativ kompetanse trenger sosialarbeidere i møte med personer med ulik kulturell bakgrunn?»*

### **Kulturkompetanse hos sosialarbeidere i møte med personer med ulik kulturell bakgrunn**

Kulturkompetanse og kultursensitivitet har stor betydning for sosialarbeidere når det gjelder praksis i forhold til etniske minoritetsfamilier. Qureshi (2009, s. 208) argumenterer for at man i det norske samfunnet har tendenser til å rette oppmerksomheten mot kulturelle aspekter hos minoriteter, og samtidig overse sin egen kultur. Når man på denne måten utelukker sin egen kultur uten kritisk analyse, kan det føre til etnosentrisme, som er svært uheldig i møte med personer med ulik kulturell bakgrunn fra en selv. Et sentralt funn fra litteraturstudien viser at det er viktig å rette oppmerksomheten ikke bare mot andres kultur, men også sin egen, for å oppnå kulturforståelse. Etnosentrisme innebærer å bruke egen kultur som målestokk, ens egen kultur er internalisert og naturliggjort, og dermed ofte usynlig for en selv, derfor krever det en spesiell innsats på å bli bevisst på egen kultur.

På denne måten blir egne verdier og normer, som er formet gjennom livserfaringene til enkeltmennesket, vil være avgjørende å granske for å kunne vise kultursensitivitet og forståelse i møte med andre kulturer. Dette leder oss tilbake til Bourdieu's habitus, den innlærte og opparbeidede sosiale forståelsen, og hvordan dette som system hos en sosialarbeider har mye å si for sensitiviteten hun eller han kan utøve i møte med etniske minoriteter og deres kultur. Når man har godt grunnlag for å forstå sin egen kultur, kan dette åpne mer for å se andre mennesker som individuelle kulturbærere med en kultur som gir mening for akkurat dem. Det er viktig å erkjenne at norske verdier ikke nødvendigvis er tatt for gitt hos andre etniske minoriteter, og at akkurat dette kan ha stor betydning for samspillet mellom ulike kulturer i samfunnet (Qureshi, 2005, s. 268-269). Uten denne anerkjennelsen er det fare for økt forskjelligjøring av minoritetsgrupper, slik at de blir til "andre".

Det har siden tidenes morgen eksistert forestillinger om at de "andre" skiller seg fra "oss". Det være seg andre religioner, andre levemåter, andre språk eller bare andre atferdsmønstre i forhold til majoriteten. Alt som er annerledes vil kunne utfordre oss, og er en potensiell forstyrrelse til vårt selvilde og harmonien vi har med oss selv. Dessuten vil møtet med de "andre" også være en viktig pådriver for refleksjon over egne verdier og holdninger. Dette kan gjøre oss usikre i kommunikasjon og atferd, skape nye og uvante dilemmaer i hverdagen, og spørsmål som er vanskelige å besvare. Når man som sosialarbeider er en profesjonell utøver innenfor velferdssystemet i samfunnet, oppstår et stort behov for kompetanse som innebærer det å kjenne sitt eget verdigrunnlag og samtidig gjenkjenne andres verdigrunnlag. Ettersom disse kan skille seg ganske radikalt fra hverandre, vil det være nødvendig med kunnskap om diskriminering og rasisme, som ofte medvirker til marginalisering og ekskludering fra samfunnet. Dette igjen resulterer i misforståelser og mangelfull integrering, som leder oss tilbake til opphopningen av sosiale problemer, spesielt hos personer med ulik kulturell bakgrunn fra etnisk norske personer.

De sosiale problemene som er overrepresentert hos innvandrere viser til mangelfull tilfredsstillende av nødvendige behov og ønsker hos enkeltmennesket, i tråd med Maslow's behovspyramide. Behov for trygghet og kjærlighet, som er noe av de mest sentrale i Maslow's behovspyramide, gjelder for flyktninger i hjemlandet de forlater så vel som i det nye landet de bosetter seg i (Imsen, 2014, s. 308). Det er dermed essensielt at en sosialarbeider kan se kritisk på

de offentlige tjenestene som tilbys, og anvende dem på en tilpasset måte som gjør at de oppleves som nyttige og relevante også for minoritetsgrupper. Det er i tillegg viktig å merke seg at mange innvandrere med flyktningbakgrunn står i veldig ulike livssituasjoner, som kan omfatte både mindre økonomiske problemer til alvorlige livskriser med fare for liv og helse. Her er det essensielt at man som sosialarbeider møter mennesker på en respektfull og sensitiv måte, slik at en god dialog kan etableres fra start, selv om dette kan være svært utfordrende. Det innebærer en dypt reflekterende praksis og solid ettertanke hos sosialarbeideren for å takle stadig flere faglige etiske utfordringer.

Å være åpen for andres kultur, og å granske sin egen slik at man kan utøve sensitivitet, kan være avgjørende for å bygge nødvendig kulturkompetanse hos en sosialarbeider som møter et flertall av innvandrere. Riktig forståelse og anerkjennelse av ulike kulturer kan være et effektivt verktøy i arbeidet med integrering i samfunnet. Det er en høyst viktig forutsetning for bedre levekår at innvandrere, særlig med flyktningbakgrunn, føler seg verdsatt og sett, og at de i møte med sosialtjenesten opplever at deres verdier og kunnskap blir respektert.

Maslow's behovspyramide understreker nødvendigheten av å oppfylle en rekke behov for å kunne skape motivasjon til videreutvikling av seg selv som person, og det er viktig for en sosialarbeider å identifisere nøyaktig hva disse behovene er. Kulturkompetanse og kulturforståelse i sosialtjenesten er dermed kjernen av å kunne sikre ivaretagelse av klientenes ulike behov, og en forutsetning for å yte tilpasset bistand på en kultursensitiv måte. Klienter skal ha tilgang til likeverdige tjenester uavhengig av sin kulturelle bakgrunn og identitet, og dette krever en kulturelt kompetent tilnærming (Bø, 2017, s. 72). Utdannings- og forskningsdepartementet (2005) uttalte at "økende innvandring medfører at etnisk, kulturell og religiøs pluralisme blir en del av vår egen samfunnsutvikling." Dette har betydning for alle helse- og sosialarbeidere, som i større grad må forholde seg til pasienter og klienter med andre normer og verdier, og krever en omfattende oppbygging av kulturkompetanse (Østby, 2008, s. 53).

I multikulturell forstand, blant innvandrere er Ivaretagelse av egen kultur et tema som står sentralt i funnene fra litteraturen. Aakvaag (2008, s. 148) viser til hvordan vi kan sette dette i sammenheng med Bourdieu's teori, ettersom innvandrere havner i en konflikt i det sosiale rommet på grunn av at deres strukturer og normer skiller seg fra samfunnets. Innvandrere streber

etter å opprettholde sin kulturelle kapital i møte med et samfunn med kulturelle fordeler som kan være totalt forskjellig fra egen kultur, og dette vil naturligvis føre til habitus som avviker fra det nye fellesskapet.

Javo (2010) utdyper i boka “Kulturens betydning for oppdragelse og atferdsproblemer” at kulturkompetanse kan forbedre samhandlingsprosessen i sosialt arbeid ved å øke forståelsen for innvandreres kulturelle erfaringer og se på disse som en ressurs, fremfor en hindring. Sosionomer trenger ikke bare å få kulturkunnskap, men også en måte å anvende den på for å utøve sensitiv praksis i arbeid med etniske minoriteter (Javo, 2010, s. 155). Som en profesjonell utøver i samfunnet er det viktig å respektere andres verdier, følelser og erfaringer for å utøve kultursensitivt arbeid. Da kreves det til tider å vise respekt for normer og verdier som er vanskelige å forstå, og komme forbi uenigheter som følge av dette (Javo, 2010, s. 155).

Det er verdt å ta et lite dykk inn i temaet familie når det er snakk om ivaretagelse av kultur hos innvandrere i forhold til etnisk norske. Etniske minoriteter, derav flyktninger, kommer ofte fra et ståsted der faren forsørger familien og moren tar ansvar for barneoppdragelse og hjem. Denne praksisen utgjør kulturell og sosial kapital i deres hjemland, men gjennom integreringen til det norske samfunnet vil de møte nye former for kulturell og sosial kapital når det kommer til familieroller. Det krever altså en helt ny omstilling, særlig av den sosiale kapitalen hos innvandrere, og nødvendige verktøy for å finne sosial kapital som samsvarer med den kulturelle kapitalen og gjeldende habitus. Innvandrerfamilier vil ofte møte vanskeligheter i sitt naturlige ønske om å videreføre sin habitus til barna, fordi barneoppdragelse bygges på andre normer i det nye landet som krever en tilpasning (Hutchinson & Oltedal, 2017, s. 100-102).

Økonomisk kapital kan også ha potensielle utfordringer med seg i syn av ulike familieroller. I det norske samfunnet er økonomisk kapital stort sett ensbetydende med at begge foreldre i familien bidrar økonomisk, samt med husarbeid og barneoppdragelse, og dette kan være utfordrende å tilpasse seg for innvandrerfamilie og skape konfliktfylte forskjeller. Likhet i økonomisk kapital, med foreldre i arbeid og barn i barnehage, blir presentert som standarden i vårt samfunn, og det er rimelig å anta at dette synet kan virke truende på ivaretagelsen av egen økonomisk og kulturell kapital hos innvandrerfamilier. Det som var den naturlige balansen i familien i hjemlandet, forstyrres nå av de nye normene og verdiene i samfunnet.

Dette bringer oss over til et annet viktig funn og diskusjonspunkt, nemlig arbeid. En sentral oppgave for den norske velferdsstaten er å hindre akkumulering av sosiale problemer for enkeltpersoner og grupper, og innvandrere opplever langt flere problemer knyttet til arbeidsledighet sammenlignet med resten av befolkningen (Tronstad et al., 2018, s. 66-67). Arbeidsledighet og arbeidsforhold har stor påvirkning på en persons økonomiske kapital, og for minoritetskvinner er det ofte ufaglærte deltidsjobber som er lettest å få, mens far i familien gjerne prøver å få en fulltidsstilling for å forsørge familien. Særlig dette med sysselsetting av kvinner kan være en krevende tilpasning i en innvandrerfamilie (Rugkåsa, 2009). Det vil ofte true det settet med økonomisk, sosial og kulturell kapital som var gjeldende i hjemlandet.

Arbeidsledighet hos innvandrere leder naturligvis til dårlig økonomi, og videre til mangel på inkludering i fellesskapet gjennom arbeidet (Glemmestad & Kleppe, 2019, s. 61). Både økonomisk, sosial og kulturell kapital kan styrkes gjennom arbeid ettersom det er en viktig arena for tilknytning til samfunnet, og videre vil slik økt kapital gi bedre tilgang til å fylle nødvendige behov for en innvandrere i integreringsprosessen. Arbeid er en viktig nøkkel til integrering og kompetansebygging, fordi det både er en arena der innvandrere kan lære seg norsk, få innsikt i norsk kultur, bidra i samfunnet og sosialisere med andre. Det er derimot viktig å understreke at sosial og kulturell kapital ikke nødvendigvis styrkes ved inkludering i arbeidsmarkedet. Glemmestad & Kleppe (2019, s. 150) viser at mange innvandrere opplever at arbeidet ikke fungerer som et integreringsområde, og det verken er lett eller mulig å utøve sin rettighet til arbeid selv om mange gjerne vil. Det kan tvert imot føre til dårligere levekår på grunn av diskriminering, rasisme, og mangel på tilgang til like muligheter. Som nevnt tidligere er det avgjørende at sosialarbeidere, i prosessen med å få etniske minoriteter ut i arbeid, har nødvendig kulturkompetanse og er kultursensitive for å unngå potensielle diskriminerings situasjoner. Arbeidssøkere med innvandrerbakgrunn må kunne få tilgang til relevant og viktig informasjon, opplæring og støtte for å unngå dårlig integrering. Da kan arbeidslivet være en viktig arena for både å styrke innvandreres kompetanse gjennom læring av nye ferdigheter, og bruke kompetansen de allerede innehar på best mulig måte som ressurs for samfunnet.

Kombinasjonen av å øke sin kulturkompetanse og vise kultursensitivitet i møte med personer fra ulike kulturer, kan dermed sies at utgjør et av de viktigste verktøyene sosialarbeidere har i forbedringen av sosiale tjenester for innvandrere med flyktningbakgrunn. Respekt og anerkjennelse kommer frem som fundamentale verdier i dette arbeidet, og god kulturkompetanse kan bidra til å styrke disse verdiene og skape gjensidig forståelse, samt styrke et til tider veldig utfordrende forhold mellom sosialarbeidere og klienter.

### **Kommunikasjonsutfordringer mellom sosialarbeidere og innvandrere**

Sentralt i møtet mellom sosialarbeider og personer med ulik kulturell bakgrunn står selve kommunikasjonen mellom dem. Hanssen & Røkenes (2012) hevder at allmenn kommunikasjonskompetanse er en avgjørende ressurs i arbeid med mennesker. Kommunikasjon utvikles gjennom interaksjoner med andre og betraktes som en nøkkelfaktor for vellykket sosialt arbeid (Hanssen & Røkenes, 2012, s. 9), dermed er det uunngåelig å også møte på kommunikasjonsutfordringer i dette arbeidet. Kommunikasjonsutfordringer kan ofte oppstå når en relasjon føles mindre trygg eller støtten er fraværende. Å etablere og opprettholde en positiv og trygg relasjon mellom sosialarbeider og klient i ulike kontekster kan fremme tillit og økt selvstendighet hos klienten, noe som igjen bidrar til positiv utvikling (Hanssen & Røkenes, 2012, s. 19). Det må åpnes for at klienten i ethvert tilfelle er trygg nok til å kommunisere at hun eller han trenger hjelp og med hva, hvis ikke oppstår fort misforståelser som følge av dårlig kommunikasjon. Innvandrere fra en annen kultur vil ofte, i møte med en sosialarbeider som ikke har gode, kultursensitive kommunikasjonsferdigheter, oppleve at deres behov og ønsker ikke møtes. Her er vi tilbake til behovspyramiden til Maslow igjen, hvor stegene mot selvutvikling, og dermed kompetanseheving og integrering, stagnerer grunnet kommunikasjonsutfordringer.

En sosialarbeider, som profesjonell utøver i velferdsetaten, må kunne tilegne seg kommunikasjonsferdigheter som er spesifikt tilpasset personer med annen kulturell bakgrunn. På grunn av kulturforskjeller og store muligheter for kommunikasjonsutfordringer må sosialarbeideren kommunisere klart og tydelig, samt ha evne til å lytte og forstå andre. I samsvar med behovet for at egen kultur blir ivaretatt og respektert, trenger innvandrere også å oppleve at det er rom for tilbakemeldinger dersom noe ikke fungerer i den nåværende kommunikasjonsformen.

En viktig del av integreringen av innvandrere er å tilrettelegge for kompetanseutvikling. Her kommer språk, hovedformen for kommunikasjon, inn som avgjørende faktor for integrering og kompetanseheving generelt, men også for kulturforståelse i møte mellom sosialarbeider og klient. I utviklingen av språkkompetanse er kulturkompetanse hos sosialarbeidere helt essensielt. Man må ta hensyn til mangfoldet av flyktninger med mange spesifikke behov, for eksempel det at kvinner eller enslige foreldre med barn gjerne har veldig ulike forutsetninger for å lære et nytt folk enn menn, og ikke alle har lese- og skriveferdigheter på nivå med etnisk norske. Å tilegne seg essensiell kulturkompetanse, i tillegg til å praktisere kultursensitivitet og forståelse, er viktig for at sosialarbeidere både kan gi relevant tilgang til kompetanseheving hos innvandrere, samt å ivareta deres egen kultur og identitet knyttet til denne.

Fylkesnes & Netland (2012) løfter fram kommunikasjonsutfordringer mellom sosialarbeider og familie med innvandrerbakgrunn, der foreldrene i familien finner det utfordrende å kommunisere vanskelighetene de har med å være del av en kulturell minoritet. Det fremstår at sosialarbeidere kan skape en mye bedre relasjon med innvandrere, dersom de tilrettelegger for at kulturforskjeller og hvordan disse oppleves kan diskuteres og blir lyttet til. Dette innebærer at man må kunne kommunisere om det som oppleves som diskriminering eller rasisme, samt ekskludering fra samfunnet grunnet ulike holdninger til kulturelle minoriteter.

Kommunikasjon og trygg formidling av ønsker og behov hos innvandrere er avhengig av god relasjonsbygging med sosialarbeiderne. Dette leder til det avsluttende diskusjonspunktet, som er holdningene sosialarbeidere innehar i møte med personer med ulik kulturell bakgrunn. En flyktning vil ikke få sine trygghetsbehov oppfylt i et nytt land dersom han eller hun blir møtt med forutinntatte negative holdninger knyttet til sin kulturelle bakgrunn. Kulturkompetanse kan bidra til at eventuelle negative antakelser om en annen kultur blir unngått, og åpne for at sosialarbeideren skaper en trygg relasjon, der klienten videre kan formidle viktige aspekter med sin kulturelle bakgrunn som har relevans for integreringen. God kommunikasjonskompetanse kan også utvikle kulturbevisstheten hos sosialarbeidere. Man bør finne en balansegang i relasjonsbyggingen når det kommer til hvor bevisst man skal være på rollen kultur spiller. Dersom kulturforskjeller får for stort rom, kan det føre til en generalisering av individets utfordringer i samfunnet og overfokusering på "den andre". Hvis man derimot ignorerer det kulturelle aspektet helt, kan dette virke diskriminerende og bli problematisk ved at relasjonen

ikke lenger føles imøtekommende og trygg. Kommunikasjon mellom sosialarbeidere og innvandrere handler derfor i stor grad om å anerkjenne kulturelle forskjeller for å kunne tilby kultursensitiv og likeverdig hjelp til alle (Fylkesdal & Netland, 2012, s. 221).

Qureshi (2009, s. 218) argumenterer for at sosialarbeidere må gjøre en bevisst innsats for å oppnå mest mulig kultursensitiv og symmetrisk kommunikasjon, ettersom det er helt avgjørende for å etablere gode relasjoner. Kommunikasjon i integreringsprosessen handler om å fremme en felles forståelse for at vi alle har ulike kulturer, ønsker å ivareta denne og bli møtt med respekt, samt tilegne oss kunnskap om andre kulturer og praksiser enn vår egen. Det må komme frem i kommunikasjonen mellom sosialarbeidere og klienter at dette er målet, og at det er viktig å fremme utvikling av kulturkompetanse nettopp for å kommunisere uten fare for å virke diskriminerende og skape utrygge relasjoner. Respekt og anerkjennelse legger til grunn for å skape gode dialoger og være empatisk i møte med personer som kan befinne seg i veldig alvorlige livskriser, som ofte er tilfellet hos innvandrere med flyktningbakgrunn. Det første inntrykket av sosialtjenesten må invitere til at her ønsker vi å en gjensidighet, å fokusere på det positive som kommer fra likhetene mellom ulike kulturer fremfor de potensielle negative holdningene som stammer fra forskjellene.

### **Avslutning**

Personer med kulturell minoritetsbakgrunn er overrepresentert som klienter innenfor mange sosiale tjenester, og mangelfull integrering i det norske samfunnet fører til en opphoping av sosiale problemer hos disse. Arbeidsledighet, dårlig sosial tilknytning og derav stagnerende kompetanseutvikling fører til at deres levekår i gjennomsnitt er dårligere enn majoritetsbefolkningen.

I denne oppgaven har jeg sett på hva slags kommunikativ kompetanse sosialarbeidere trenger i møte med personer med ulik kulturell bakgrunn, her spesifikt flyktninger, i integreringsprosessen. Hovedfunnene som fremtrer av litteraturstudiet er at kulturell forståelse og bevissthet på hvordan de kommuniserer er essensielt for at sosialarbeidere skal kunne hjelpe flyktninger på en god måte.

Opparbeidelse av god kulturkompetanse hos sosialarbeideren er essensielt for å bedre forholdet med klienter fra ulike kulturer. For å oppnå kulturforståelse er det viktig å være bevisst sin egen kultur og rette oppmerksomheten mot denne med kritisk analyse, fremfor å utelukkende fokusere



på andres kultur. Det må videre finnes en balanse for kulturbevissthet der innvandrere opplever at deres egen kultur blir ivaretatt, selv i møte med forventninger om å tilpasse seg nye normer og verdier for inkludering i samfunnet. Ivaretagelse av egen kultur er nødvendig for å føle at ens behov og ønsker blir respektert. Det fremstår som særdeles viktig med tanke på familieroller i innvandrerfamilier, der det norske samfunnets normer og regler ofte er forskjellige fra, og kan oppleves truende mot, perspektivet en har på familieorganisering i hjemlandet. Relatert til dette kommer viktigheten av sysselsetting for kompetanseutvikling, inkludering og integrering frem. Arbeid er ofte en arena der norske normer og verdier avviker fra de i en kulturell minoritet, særlig i forhold til lik arbeidsdeltakelse for begge kjønn. Sosialarbeidere må besitte relevant kulturkompetanse for å kunne gi råd og informasjon og bistå i sysselsetting slik at det styrker levekårene til alle innvandrere, men samtidig gjøres kultursensitivt nok til å ikke diskriminere andre kulturer.

For å styrke kulturkompetansen og utøve vellykket kulturbevisst og -sensitivt arbeid i sosialtjenesten er også riktig kommunikasjon en stor nøkkelfaktor. Det er helt nødvendig at sosialarbeidere tilegner seg nødvendige kommunikasjonsferdigheter i møte med spesielt flyktninger, som gjerne har svært varierende slike ferdigheter selv. Her er opparbeiding av en trygg og imøtekommende relasjon med klienten av stor verdi, slik at arbeidet med å kommunisere uten frykt for diskriminering kan foregå best mulig. Språkkompetanse er en avgjørende faktor for inkludering i samfunnet og kompetanseheving som kan bedre levekår hos innvandrere. For å konkludere trenger sosialarbeidere altså spesifikk kulturkompetanse for å praktisere kultursensitiv forståelse som etablerer gode relasjoner for videre arbeid, og kommunikasjonsferdigheter som bidrar til at språkutvikling, sysselsetting og videre kompetanseheving blir lettere for flyktninger med ikke-vestlig bakgrunn.

## Litteraturliste

Aakvaag, G. C. (2008). *Moderne sosiologisk teori* (p. 365). Abstrakt forl.

Ask, T. A., & Berg, B. (2011). *Minoritetsperspektiver i sosialt arbeid* (p. 253). Universitetsforl.

Berg, B., Ellingsen, I. T., Kleppe, L. C. & Levin, I. (2016). *Sosialt arbeid, en grunnbok* (2. utg). Universitetsforlaget.

Bø, B. P. (2017). *Sosialt arbeid i et flerkulturelt samfunn. Fontene forskning* 10 (2), 71-83.  
<https://fonteneforskning.no/pdf-15.62551.0.3.cf25a1605e>

Dalland, O., & Keeping, D. (2020). *Metode og oppgaveskriving* (7. utgave.). Gyldendal.

Eide, K. (2009). *Over profesjonelle barrierer : et minoritetsperspektiv i psykososialt arbeid med barn og unge* (p. 245). Gyldendal akademisk.

Hansen, R., & Solem, M.-B. (2017). *Sosialt arbeid : en situert praksis* (p. 414). Gyldendal akademisk.

Fylkesnes, M. K. og Netland, M. (2012). *God praksis i møte med etniske minoritetsfamilier i barnevernet: saksbehandleres og foreldres erfaringer. Norges barnevern*, 89 (4): 220-235.  
*Handlingsplan for integrering og inkludering av innvandrerbefolkningen og mål for inkludering.* (2007). Handlingsplan for integrering og inkludering av innvandrerbefolkningen og mål for inkludering (nr. 1 (2006-2007)).  
[https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/kilde/prm/2006/0134/ddd/pdfv/292448-h-plan2006\\_int\\_og\\_inkl.pdf](https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/kilde/prm/2006/0134/ddd/pdfv/292448-h-plan2006_int_og_inkl.pdf)

FN-Sambandet. (2022, 17. juni). *Mennesker på flukt*.  
<https://www.fn.no/tema/flyktninger/mennesker-paa-flukt>

Glemmestad, H., & Kleppe, L. C. (2019). *Arbeidsinkludering i sosialt arbeid* (1. utgave.). Fagbokforlaget.

Halvorsen, K. (2017). *Sosiale problemer en sosiologisk innføring* (2.utg.). Bergen: Fagbokforlaget.

Hutchinson, G. S., & Oltedal, S. (2017). *Praksisteorier i sosialt arbeid* (p. 229). Universitetsforl.

Imsen, G. (2014). *Elevers verden : innføring i pedagogisk psykologi* (5. utg., p. 528). Universitetsforl.

Jacobsen, D. I. (2015). *Hvordan gjennomføre undersøkelser? : innføring i samfunnsvitenskapelig metode* (3. utg., p. 432). Cappelen Damm akademisk.

Javo, C. (2010). *Kulturens betydning for oppdragelse og atferdsproblemer. Transkulturell forståelse, veiledning og behandling*. Universitetsforlaget.

Lynnebakke, B., Wollscheid, S., Kindt, M. T., Karlstrøm, H. & Fossum, L. W. (2022). *Konsekvenser av rasisme og diskriminering for integrering innen utdanning: En kunnskapsoversikt*. Nordisk institutt for studier av innovasjon, forskning og utdanning (NIFU). Rapport 2022:22. [https://www.researchgate.net/profile/Brit-Lynnebakke/publication/366399482\\_Konsekvenser\\_av\\_rasisme\\_og\\_diskriminering\\_for\\_integrering\\_innen\\_utdanning\\_En\\_kunnskapsoversikt/links/63a0346c024dc52c8a320a33/Konsekvenser-av-rasisme-og-diskriminering-for-integrering-innen-utdanning-En-kunnskapsoversikt.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Brit-Lynnebakke/publication/366399482_Konsekvenser_av_rasisme_og_diskriminering_for_integrering_innen_utdanning_En_kunnskapsoversikt/links/63a0346c024dc52c8a320a33/Konsekvenser-av-rasisme-og-diskriminering-for-integrering-innen-utdanning-En-kunnskapsoversikt.pdf)

Lyshol, H. (2009). *Sosioøkonomiske forskjeller i ulykkeskader En oppsummering av nordisk litteratur* (Rapport 2009:9). Nasjonalt folkehelseinstitutt. [https://www.researchgate.net/profile/Heidi-Lyshol/publication/41951876\\_Sosiookonomiske\\_forskjeller\\_i\\_ulykkeskader/links/55b882ec08ae9289a08d5faa/Sosiookonomiske-forskjeller-i-ulykkeskader.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Heidi-Lyshol/publication/41951876_Sosiookonomiske_forskjeller_i_ulykkeskader/links/55b882ec08ae9289a08d5faa/Sosiookonomiske-forskjeller-i-ulykkeskader.pdf).  
Meld. St. 6 (2019-2020). *Tett på - tidlig innsats og inkluderende fellesskap i barnehage, skole og SFO*. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-6-20192020/id2677025/>

Meld. St. 6 (2012–2013). *En helhetlig integreringspolitikk: Mangfold og fellesskap. Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet*. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld-st-6-20122013/id705945/?ch=1>.

NOU 2022: 18. (2022). *Mellom mobilitet og migrasjon Arbeidsinnvandreres integrering i norsk arbeids- og samfunnsnivå*. Departementenes sikkerhets- og serviceorganisasjon Teknisk redaksjon. <https://www.regjeringen.no/contentassets/feeda3a5578449ae9ef3b865f0f13e29/nou/nou202220220018000dddpdfs.pdf>

Mørch, W. T. (2021, 24. juni). *Abraham Maslow*. Store Norske Leksikon. [https://snl.no/Abraham\\_Maslow](https://snl.no/Abraham_Maslow)

Næss, Øyvind, Elstad, J. I., Westin, S., & Mæland, J. G. (2009). *Sosial epidemiologi : sosiale årsaker til sykdom og helsesvikt* (p. 363). Gyldendal akademisk.

OECD & UNHCR. (2018). *ENGAGING WITH EMPLOYERS IN THE HIRING OF REFUGEES* (OECD/UNHCR 2018). <https://www.oecd.org/els/mig/UNHCR-OECD-Engaging-with-employers-in-the-hiring-of-refugees.pdf>

Ohnstad, A., Rugkåsa, M., & Ylvisaker, S. (2014). *Ubehaget i sosialt arbeid* (p. 265). Gyldendal akademisk.

Pettersen, R. C. (2008). *Oppgaveskrivingens ABC: veileder og førstehjelp for høgstudenter* (p. 172). Universitetsforl.

Røkenes, Hanssen, P.-H., & Tolstad, O. (2012). *Bære eller bryte: kommunikasjon og relasjon i arbeid med mennesker* (3. utg., p. 311). Fagbokforl.

Statistisk sentralbyrå. (9.mai.2023). *Arbeidskraftundersøkelsen*. Hentet 6. mai, 2023, fra <https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/sysselsetting/statistikk/arbeidskraftundersokelsen>.

Statistisk Sentralbyrå. (2023, 9. mars). *Sysselsetting blant innvandrere, registerbasert*. Hentet 08.mai.2023 fra <https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/sysselsetting/statistikk/sysselsetting-blant-innvandrere-registerbasert>

Statistisk Sentralbyrå. (2019, 9. mars). *Slik definerer SSB innvandrere*. Hentet 08.mai.2023 fra <https://www.ssb.no/befolkning/innvandrere/artikler/slik-definerer-ssb-innvandrere>

Statistisk sentralbyrå. (24. november. 2016). *Opphopning av dårlige levekår*. Hentet 6. mai, 2023 fra <https://www.ssb.no/sosiale-forhold-og-kriminalitet/artikler-og-publikasjoner/opphopning-av-darlige-levekar>

Thorshaug, K., Valenta, M. (2012). *Et arbeidsmarked for alle? Innvandreres innpass og stilling på det norske arbeidsmarkedet* (NTNU samfunnsforskning AS Mangfold og inkludering). NTNU Samfunnsforskning. <https://samforsk.no/uploads/files/Publikasjoner/Et-arbeidsmarked-for-alle-2806.pdf>

Tjora, A. (2021). *Kvalitative forskningsmetode i praksis* (4.utg.). Gyldendal.

Tronstad, K. R., Nygaard, M., Bask, M. (2018). *Accumulation of welfare problems among immigrants* (NIBR Report: 2018:8) Norwegian Institute for Urban and Regional Research. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1252544/FULLTEXT01.pdf>

.Qureshi, N. A. (2005). *Profesjonell kultursensitivitet framfor faglig etnosentrisme*. *Tidsskrift for psykisk helsearbeid*, 2 (3), 261-274.

Qureshi, N. A. (2009). *Kultursensitivitet i profesjonell yrkesutøvelse*. In *Over profesjonelle barrierer : et minoritetsperspektiv i psykososialt arbeid med barn og unge* (pp. 206–230).

Østby, L. (2008). *Kultur eller rasisme? Perspektiver i utdanningen av sosialarbeidere i Norge og England*. *Fontene forskning*, 1(1), 49-61. <https://fonteneforskning.no/pdf-15.26428.0.3.52bcee3703>

