

Hva er viktig i samhandlingen mellom
sosialarbeider og bruker i Zambia, fra
sosialarbeiderens synspunkt?

Juliane Solbakke

Sosialt arbeid

Vår 2010

Zambia, Livingstone

Innholdsfortegnelse

1.0 Sammendrag på norsk	3
1.2 Summary in english.....	3
2 Innledning.....	4
3.0 Teori	5
3.1 Empowerment	5
3.2 Empati	6
3.3 Kommunikasjon	6
3.4 Tradisjonell- og byråkratisk styringsform.....	8
3.5 Makt.....	9
3.6 Første møtet.....	9
3.7 Kultur.....	10
4 Metode.....	13
5 Empiri.....	16
6.0 Drøfting	19
6.1 Kroppsspråket.....	19
6.2 Stemmebruk.....	21
6.3 Første møtet.....	23
7 Avslutning	26
8 Litteraturliste	27

1.0 Sammendrag på norsk

I denne oppgaven er problemstillingen ”Hva er viktig i samhandlingen mellom sosialarbeider og bruker i Zambia, fra sosialarbeiderens synspunkt”. Det er en oppgave jeg har skrevet etter å ha jobbet i 7 uker på et sosialkontor i Zambia. Jeg har da først skrevet teori, deretter empiri og til slutt har jeg drøftet empirien opp mot teorien.

De punktene jeg har valgt å ta med i teorien er empowerment, empati, kommunikasjon, tradisjonell- og byråkratisk styringsform, makt, første møtet og kultur. Dette er punkter jeg så som sentrale i forhold til min problemstilling og den empirien jeg har samlet inn. I drøftingsdelen har jeg satt opp tre punkter jeg har drøftet omkring, som jeg mente ville være sentrale i samhandlingen mellom sosialarbeider og bruker. De punktene jeg da har valgt i drøftingen er kroppsspråk, språkbruk og det første møtet.

I drøftingen så jeg at alle punktene jeg hadde satt opp i teorien kunne gjøre seg gjeldende, men noen mer enn andre. Kommunikasjon og empowerment gikk spesielt igjen under kroppsspråk og språkbruk, mens det første møtet er mye preget av det Shulman har satt opp som viktig i det første møtet.

1.2 Summary in English

In this thesis research question "What is important in the interaction between social worker and client in Zambia, from the social worker's point of view." It is a task that I wrote after working for 7 weeks at a social office in Zambia. First I have when written theory, then the empirical data, and finally I have discussed empirical data against the theory.

The points I have chosen to include in the theory is empowerment, empathy, communication, traditional- and bureaucratic form of government, power, first meeting, and culture. These are points I saw as central in relation to my problem and the empirical data I have collected. In the discussion section, I put up three points I have discussed about, which I thought would be central to the interaction between social worker and user. The points I selected in the discussion part is body language, language use and the first meeting.

In the discussion I saw that all the points I had set up in theory was able to assert themselves, but some more than others. Communication and empowerment was specifically repeated in the body language and language use, while the first meeting is characterized by much of what Shulman has put up as important in the first meeting.

2 Innledning

Denne oppgaven er skrevet etter at jeg er ferdig med 7 ukers praksis på et sosialkontor i Zambia. Problemstillingen jeg har valgt er ”Hva er viktig i samhandlingen mellom sosialarbeider og bruker i Zambia, fra sosialarbeiderens synspunkt?”. Grunnen til at jeg vil fordype meg i dette er som Schifloe (2008) skriver. Han skriver at en viktig del av menneskenes sosiale liv går ut på å orientere seg i forhold til andre, når det gjelder både det å forstå og å tolke andres atferd og de forskjellige signalene de sender ut. Jeg mener at samhandling i en sosialarbeider- bruker relasjon er viktig når en arbeider som sosialarbeider. ”*Samhandling betegner en situasjon der individer forholder seg til hverandre på en aktiv måte, for eksempel i form av bytte, samarbeid eller kommunikasjon*” (Shulman 2008:482). Da vil det være nyttig for meg å ha sett på atferd og signaler som brukes i en annen kultur enn den jeg kjenner, fordi det etter hvert blir flere kulturer i Norge og jeg kommer til å møte forskjellige kulturer i mitt arbeid. Dersom jeg skal hjelpe brukere som er fra en annen kultur enn meg vil jeg etter å ha skrevet denne oppgaven mest sannsynlig ha et mer bevisst forhold til at det finnes kulturforskjeller. Grunnen til at jeg ikke velger å sammenlikne dette mellom Norge og Zambia er mangel på praktisk kunnskap fra Norge.

I oppgaven vil jeg ta for meg noen hendelser som jeg har observert. Jeg har først observert, og under denne observasjonen har jeg tolket det jeg har sett. På grunn av kulturforskjellene var jeg klar over at jeg mest sannsynlig ville feiltolke noen ting, og har derfor foretatt et intervju etter observasjon. Da jeg intervjuet hadde jeg med meg en person til som kunne notere så jeg kunne konsentrere meg om spørsmålene. Jeg vil først skrive all teori, deretter empiri for så å drøfte empirien opp mot teorien.

Det er mye fattigdom her, som fører til mangel på ressurser og det fører igjen til at de må bruke andre arbeidsmetoder enn land med mer ressurser. Alt dette er forhold som kan føre til at det blir vanskelig og til enhver tid forstå meningen med atferden. Det er viktig å huske på at denne oppgaven er skrevet ut fra observasjoner og intervju som er foretatt i en annen del av verden.

Grunnen til at jeg har valgt å skrive denne oppgaven kun fra sosialarbeiderens synspunkt er at jeg på grunn av kulturforskjellene og etiske hensyn ikke har intervjuet noen brukere, og fordi

omfanget av oppgaven ville bli for stort. Dermed har jeg heller ikke noe empiri som gjør at jeg vet noe om brukerens meninger om samhandlingen mellom sosialarbeider og bruker.

3.0 Teori

Jeg vil nå presentere den teorien jeg senere vil bruke når jeg knytter empiri opp mot teoretiske perspektiver for å drøfte det.

3.1 Empowerment

Det finnes ikke et godt ord for empowerment på norsk, men myndiggjøring ser etter hvert ut til å være den oversettelsen som er mest offisiell i Skandinavia nå. På grunn av at det ikke finnes noen bra oversettelse på dette ordet, velger jeg å bruke ordet empowerment i oppgaven.

Empowerment er både et mål og et virkemiddel. Grunnen til at man kan si det, er som Askheim (2003) skriver. Han skriver at empowerment rommer både en individuell og strukturell del. Den individuelle dimensjonen er rettet mot prosesser og aktiviteter som skal øke individets kontroll over eget liv og være med på å øke individets selvtillit. Den individuelle dimensjonen skal også bedre personens selvbilde og øke dens kunnskaper og ferdigheter på en slik måte at individet selv kan se hindringer mot ens selvrealisering og dermed kan føre til at mulighetene for egenkontroll begrenses. Den strukturelle dimensjonen handler om barrierer, maktforhold og samfunnsstrukturer som opprettholder ulikhet, urettferdighet og manglende mulighet til å kontrollere eget liv. Når en skal utvikle empowerment hos et individ må en se sammenhengen mellom den enkeltes livssituasjon og samfunnsmessige eller strukturelle forhold på den andre siden. Altså må man se sammenheng mellom det personlige og det politiske. (Askheim 2003)

Eide og Eide (2008) sier at empowerment handler om å la brukeren ha så mye innflytelse på det som omhandler hans/hennes situasjon som er mulig. De mener at brukeren skal ha mest mulig makt og kontroll i samarbeidsprosessen, og at de skal delta i beslutninger som blir tatt. De mener også at en må utøve myndiggjøring der det er mulig.

Eide og Eide (2008) sier også at empowerment handler om maktoverføring. Yrkesutøveren skal være en ressurs til brukeren slik at den som mottar tjenester skal tilføres makt og myndighet.

Det finnes forskjellige metoder for å fremme empowerment hos individer, men en må alltid ha en god kommunikasjon mellom yrkesutøver og bruker slik at en kan samhandle. Brukerens egne valg skal kunne bli realisert og brukeren skal selv kunne komme med egne muligheter og valg i situasjonen. (Eide og Eide 2008)

3.2 Empati

Empati vil si at du ikke skal synes synd på den andre, men sette deg inn i den andres følelser. Det er viktig å kunne vise empati ovenfor en bruker for at brukeren skal få en følelse av at sosialarbeideren virkelig bryr seg om han/henne. Røkenes og Hansen skriver i boka Bære eller bryte at en person som mangler empati, vil i liten grad kunne handle moralsk riktig (2006). Grunnen til det vil være at den personen som skal handle moralsk riktig ikke vil forstå situasjonen skikkelig fra den andres perspektiv. Når du klarer å føle empati for den andres problemer vil du også bedre få forståelse for hva den andre personen trenger, og beslutninger vil ikke være like mye preget av for – forståelse. Du er villig til å hjelpe selv om du kanskje egentlig ikke føler det på samme måte som den andre, men du forstår det ved at du føler empati. (Røkenes og Hanssen 2006)

3.3 Kommunikasjon

”Kommunikasjon er å danne et fellesskap av to eller flere personer slik at meningsinnhold eller budskap kan utvikles mellom dem.” (Kvalbein 2000;14)

Vi kan se på kommunikasjon i både vid- og begrenset forstand. Kommunikasjon i vid forstand kan vi si er når to eller flere opplever noe sammen. I begrenset forstand kan vi si at kommunikasjon oppstår først og fremst når opplevelse formidles til andre gjennom symboler, som språk, bilde og tegn. Vi sender budskap til andre for å få frem en mening (Kvalbein 2000).

Vi mennesker må kommunisere for å få et riktig og hensiktsmessig forhold til alt rundt oss. Det vil si at vi må kommunisere for å bli mer sikre på hva som er rett og galt, og hva som er sant og ikke. Vi former budskap og sender til andre mennesker, for å formidle en mening eller en intensjon. (Kvalbein 2000)

Alle mennesker har en for- forståelse. Det vil si at de har med seg erfaringer på bakgrunn av samfunnet de kommer fra, og det de tidligere har opplevd. Dette fører til at personer opplever det som blir sagt og gjort på forskjellige måter på grunn av deres måte å tenke på. Dette kan særlig komme til syne når vi snakker om interkulturell kommunikasjon. Det er når mennesker med ulike kulturell bakgrunn kommuniserer. Vi mennesker tar ofte for gitt at den andre personen tenker og oppfatter ting på samme måte som vi gjør det. Det kan oppstå misforståelser dersom vi ikke forsikrer oss om at den andre forstår det som blir sagt eller gjort. Det kan for eksempel være at et tegn i Norge betyr noe helt annet i Zambia. Det kan føre til at den ene parten føler seg krenket på grunn av noe som den andre personen gjorde for å være høflig. (Røkenes og Hansen 2007)

Når mennesker kommuniserer er det tegn og ord som tolkes. Man tolker på bakgrunn av vår for- forståelse og meningskonteksten kommunikasjonen skjer i. Vi kan skille mellom høy- kontekst og lav- kontekst. Høy- kontekst er når du er nødt til å forstå sammenhengen rundt det som blir sagt, og for å kunne tolke det som blir sagt på riktig måte. Når man snakker om lav- kontekst er det som blir sagt så tydelig at man ikke trenger forstå hele konteksten rundt det som blir sagt. (Røkenes og Hansen 2007) Høy kontekst kommunikasjon vil si at en viktig del av kommunikasjonen som blir formidlet ligger enten i den fysiske konteksten eller at det er internalisert i personen, mens lite av det som blir formidlet ligger i ordene. I en lav kontekst kommunikasjon er ordene som formidles så tydelige at det ikke er nødvendig å forstå hele konteksten rundt det som blir sagt. (Dahl 2001)

Det kan også være at partene i en kommunikasjons sammenheng opplever, eller utøver dobbelkommunikasjon. Det er når en av partene sier noe annet enn det som er fakta. Det kan for eksempel være at en person sier at alles stemmer skal telle like mye, samtidig som han har veto fordi han er øverste leder. (Røkenes og Hansen 2007)

Dobbeltbindende kommunikasjon vil si at det ikke er sammenheng mellom ord og handling. Dette er ikke noe som oppstår kun der det er misforståelser på grunn av at mennesker har ulike for- forståelse, men også dersom en person er ambivalent. Personen er usikker på hva han/hun egentlig ønsker, og kan dermed si noe annet enn det kroppsspråket formidler. (Røkenes og Hansen 2007)

Vi kan skille mellom verbal og non- verbal kommunikasjon. Verbal kommunikasjon er når en uttrykker seg med ord, og non- verbal er det en formidler uten ord. Det vil da være det en uttrykker med kroppsspråket, altså kroppsholdningen. Når en skal hjelpe en bruker er det viktig å være klar over hva en viser brukeren ved eget kroppsspråk, samtidig som det er viktig å se etter tegn på non- verbal kommunikasjon hos brukeren. Det kan være brukeren er ambivalent, og det han/hun egentlig vil si kommer tydeligere frem i kroppsspråket enn i det han/hun sier. (Shulman 2003) Hanssen (2005) sier at den non- verbale kommunikasjonen gjerne gir et sannere uttrykk for det en person tenker og føler enn det den verbale kommunikasjonen gjør. Det er viktig å være like oppmerksom på at det kan oppstå misforståelser ved det non- verbale som ved det verbale.

3.4 Tradisjonell- og byråkratisk styringsform

Zambia er et land hvor styringsformen er en blanding av tradisjonell og byråkratisk. De prøver å innføre ren byråkratisk styringsform, men jeg har gjennom disse ukene observert at mye av den tradisjonelle styringsformen henger igjen. På grunn av den tradisjonelle styringsformen, ser vi fort at dette er et land som er preget av hierarki.

I tradisjonell styringsform skal ledelsen foregå fra ”toppen og ned”, og ledelsen er de eneste som er i stand til å bruke kunnskap innenfor denne ledelsen. Innen denne type ledelse utnyttes ikke kunnskap til å utvikle konkurransedyktighet. Det er ikke like lett å tilpasse seg markedet ved å bruke denne type styringsform fordi de ikke får ny kunnskap av andre medarbeidere som er i direkte kontakt med markedet, fordi de skal holde på tradisjoner. (<http://www.idunn.no>)

Max Weber har utviklet en idealmødel om byråkratisk styringsform. En idealmødel vil si at det er bare retningslinjer for hvordan et samfunn kan styres, og hva virkeligheten kan holdes opp mot. Den byråkratiske modellen sier noe om kravene til de ansatte i forvaltningen.

Forvaltning vil si all offentlig administrasjon og alle som er ansatt der. (Hanssen, Helgesen og Vabo 2007)

Weber mener at forvaltningen skal være et nøytralt redskap for politiske beslutninger. Det er den politiske ledelsen som skal fastsette mål og treffe vedtak. Forvaltningen skal reguleres av strenge regler, og dermed være et nøytralt og effektivt organ som realiserer vedtakene. Å være et nøytralt redskap innebærer at de må følge strenge normer. Weber fant frem til noen punkter han mente burde følges om en skulle jobbe ut fra byråkratisk styreform. Disse punktene var

nøytralitet og upartiskhet, lojalitet til enhver sittende regjering, likebehandling og rettssikkerhet, etterprøvbarhet, effektiv måloppnåelse, forutsigbarhet og fri for egeninteresse (Hanssen, Helgesen og Vabo 2007; 132)

Ved å følge en byråkratisk styringsform skal det bli mer likebehandling. Like tilfeller skal behandles likt uansett rase, kjønn, alder og status. Alle skal følge de samme retningslinjene, og alle blir styrt av en overordnede. Det skal være en hierarkisk autoritetsstruktur. (Hanssen, Helgesen og Vabo 2007)

3.5 Makt

Makt finner sted i forholdet mellom to eller flere personer. Makt utøves for å få frem noe personen ønsker, eller som personen synes er riktig. Vi kan skille mellom forskjellige former for makt. (Schifloe 2008) Max Weber definerer makt som *"mulighet for å påtvinge andre en atferd mot deres egen vilje"* (Garsjø 2008: 195) Når en har mulighet til å utøve makt har en noe andre ønsker eller trenger. (Garsjø 2008)

Åpen maktbruk er når mennesker bruker fysiske- eller psykiske midler for å få gjennom sin vilje ved bruk av tvang. (Schifloe 2008) En annen form for makt er skjult makt. Manipulering er en måte en kan utøve skjult makt på. Mennesker som har makt over andre ved innflytelse har ofte makt over andre, uten å vise det. Menneskene som blir påvirket av en annen person på bakgrunn av skjult makt er som oftest ikke selv klar over at noen har makt over dem. (Schifloe 2008)

En tredje form for makt er legitim makt. Det vil si at de som utsettes for denne type makt aksepterer at dette er riktig. Det kan for eksempel være lovene i et land som borgerne følger uten å nekte, fordi de anses som riktige. Allikevel er det lover som gjør at noen kontrollerer dem, og har makt over dem. En kan også kalle denne type makt for autoritet. Autoritet er noe de underordnede tildeler en leder, og dermed gir makt. På grunn av det er ikke tvangsmidler eller manipulering nødvendig når det er snakk om legitim makt. (Schifloe 2008)

3.6 Første møtet

Shulman (2003) har laget en interaksjonsmodell hvor han har delt hjelpeprosessen inn i fire faser. Jeg vil nå skrive om fasen som omhandler det første møtet. Det er i de første møtene den grunnleggende relasjonen skapes. Her legges grunnlaget for en god samhandling mellom

sosialarbeider og bruker i videre arbeid. Shulman har satt opp noen punkter som han mener er viktige å ta for seg i de første møtene for å kunne hjelpe brukeren til å mestre sine problemer. Det første han skriver er viktig, er å avklare sitt formål og sin rolle som sosialarbeider. Her sier han at sosialarbeideren skal forklare brukeren hvordan han/hun tenker å være til hjelp. (Shulman 2003)

Det andre punktet han tar opp som viktig i første møtet er å fange opp klientens tilbakemelding. Det han mener med dette er å finne ut hvordan brukeren oppfatter sine egne behov. Med å finne ut dette kan sosialarbeideren se i hvilken grad brukerens oppfatning av behov og tjenestetilbudet ved kontoret kan forenes.

Han mener også at det er viktig å dele opp klientens problemer slik at det ikke blir et stort, men heller flere små. Dette vil gjøre problemene mer overkommelige, og en kan sette opp delmål.

Han mener også at det er viktig å støtte brukeren når tabutema dukker opp. Sosialarbeideren skal hjelpe brukeren til å snakke om ting som er vanskelige og oppleves som tabu i samfunnet.

Det er også viktig at sosialarbeideren tar opp autoritetsproblemer. Her skal sosialarbeider og bruker komme frem til gjensidige forventninger, forhold som gjelder taushetsplikt og autoritetstema. At sosialarbeidere har taushetsplikt fører ofte til at brukeren er mer villig til å fortelle om sine problemer til utenforstående. (Shulman 2003)

I alle nye situasjoner vil mennesker være ambivalente. Brukeren vil mest sannsynlig føle seg usikker på om han/hun er god nok og flink nok. Han/hun vil nok også føle en økt usikkerhet på hvilke forventninger sosialarbeideren vil ha til brukeren. Det vil også oppstå ambivalens rundt håper om å få hjelp. (Shulman 2003)

Shulman (2003) sier også at gjennom hjelpeprosessen må brukeren ta noen avgjørelser. Avgjørelsen som må tas i de første møtene er hvorvidt brukeren vil gå inn i en meningsfull kontakt med sosialarbeideren. Sosialarbeideren er avhengig av at brukeren ikke sier det han/hun tror sosialarbeideren vil høre, men det han/hun faktisk føler.

3.7 Kultur

”Kultur er den ballast av idèer og normer som en person bærer med seg ut fra hva personen har lært og erfart: hans/hennes kunnskaper, konvensjoner, meninger, holdninger og verdier”
(Barth 1994:297)

De fleste regner sin egen kultur som den beste, den rette og mest avanserte. Dette kalles etnosentrisme som vil si at du ser dine egne verdier og livsførsel som bedre enn andres. For en nordmann som ser kultur på denne måten, er det som er feil med andre at de ikke er ”norske”. Dette er et tegn på attribusjon, som betyr at en ikke ser sin egen kultur før en møter en annen. Det er først når du møter mennesker med annen atferd enn det du er vant til, at du blir observant på din egen. Når du møter mennesker som har en annen mening om hva som er rett og galt vil det oppstå konstruerte kontraster, altså en kunstig todeling av universet. Dette kalles dikotomer.

Her kan vi se på en kulturfiltermodell med A og B kultur. Kulturfilter A er mennesker som mener de kan forandre verden, er individualistiske og har makten til å skape forandring. I kulturfilter B må verden aksepteres slik den er, og det er ikke mulighet for at menneskene kan forandre den. I denne typen er menneskene mer kollektivistiske. For å vise et eksempel på dette kan vi si at de som går inn under A sier ”verden kan beherskes”, mens i B sies det ”verden må aksepteres som den er”. Et annet eksempel er der A sier ”tidoppfatningen er lineær. Tiden kan måles. Tilværelsen er ordnet etter klokke og kalender. Mennesket er orientert mot fremtiden. Effektivitet tilstrebes.”, mens B sier ”tidoppfatningen er syklisk. Tiden hviler i seg selv. Naturens rytme bestemmer dagens innhold. Mennesket er orientert mot fortiden. Harmoni tilstrebes.”. (Dahl 2001: 72)

For å få en bedre oppfatning av denne kulturfiltermodellen, kan vi også se på I – we society. Dette er en modell som viser eksempler på at i noen kulturer er mennesker individualistiske og snakker om meg, mens i andre kulturer er folk kollektivistiske og snakker om oss. Individualistiske samfunn er preget av autonomi, uavhengighet, selvstendighet og selvvalgte vennskap. I det kollektivistiske samfunn står den utvidede familie sentralt. De er avhengige av den utvidede familie, gruppe eller klan. De er følelsesmessig nært knyttet til hverandre. Individene i dette samfunnet må vise lojalitet og forholde seg til de forventningene som er i familien/gruppen/klanen, for da vil han/hun være beskyttet av dem. (Hanssen 2005)

I kommunikasjon spiller ofte konteksten en stor rolle, men her kan vi skille mellom høy- og lav kontekst. Dersom det er høy kontekst kommunikasjon vil det si at du er avhengig av å

forstå konteksten noe blir sagt i. Mens i en lav kontekst kommunikasjon er det som blir sagt så tydelig at en er ikke så avhengig av å forstå konteksten rundt. Det finnes ikke kulturer som passer akkurat inn i disse modellene, men de vil alltid helle mer mot den ene enn den andre. (Dahl 2001)

4 Metode

For å samle inn empiri til denne oppgaven har jeg valgt å bruke både observasjon og intervju. Det vil dermed si at jeg har brukt kvalitativ metode. Kvalitativ metode er når vi vil vite mye om få istedenfor lite om mange. Jacobsen (2003) definerer kvalitativ data som empiri i form av ord som formidler mening. Jeg har valgt intensivt design, som vil si at jeg har gått i dybden istedenfor bredden; jeg har forsøkt å avdekke så mange forhold og forståelser som mulig i noen få tilfeller. (Jacobsen 2003)

Observasjon egner seg godt når en skal registrere hva mennesker faktisk gjør og ikke hva de sier at de gjør. På grunn av kulturforskjellene jeg møtte på når jeg skulle samle inn empiri til denne oppgaven valgte jeg å observere før jeg intervjuet. Grunnen til det var at jeg var ganske sikker på at jeg kom til å observere atferd som ville være vanskelig for meg å forstå. Ved å ta intervjuet etterpå kunne jeg spørre spørsmål om det jeg eventuelt hadde feiltolket. Dette ville føre til at dataene ble mer valide. (Jacobsen 2003)

Før en skal observere må en ta noen valg. Skal det være åpen eller skjult observasjon? Det vil si om personen/personene vi observerer vet at de blir undersøkt eller ikke. Jeg valgte åpen observasjon hvor den jeg undersøkte var klar over at det var en observasjonssituasjon. Jeg valgte dette med tanke på etiske hensyn. Et vanlig forskningsetisk krav er at innsamling av data bare bør skje med undersøkelsesobjektets samtykke. Jeg tenker også at dette vil være det beste i et land der jeg enda ikke er helt klar over alle kodene, og kan derfor fort fornærme personer uten å mene det. Ulempen med åpen observasjon er at undersøkelsesobjektet kan endre atferd fordi han/hun er klar over at han/hun blir undersøkt. Personen jeg observerte hadde jeg jobbet med i noen uker før jeg observerte arbeidsmåten, og jeg tror derfor det var liten sjanse for at personen skulle endre atferd. (Jacobsen 2003)

Før en skal observere må en også velge om en skal ha deltakende eller ikke- deltakende observasjon. På grunn av at jeg skulle observere en samtale mellom bruker og sosialarbeider valgte jeg ikke- deltakende observasjon. Dette ville være det letteste for alle parter fordi sosialarbeider kunne arbeide som vanlig, bruker hadde bare en person og forholde seg til og ettersom jeg enda ikke kan alle kodene når det kommer til kroppsspråk og ordbruk i dette landet, så ville ikke jeg støte noen av dem på noen måte. (Jacobsen 2003)

All observasjonen jeg har foretatt har vært på kontoret. Altså i naturlige omgivelser for sosialarbeideren og brukeren. På dette sosialkontoret kommer det stadig folk med forskjellige problemer. En vet aldri hva neste bruker vil ha hjelp til, og derfor hadde det heller ikke veldig stor betydning når jeg valgte å observere med tanke på hva jeg ville undersøke. Det viktigste jeg måtte tenke på når jeg skulle velge tidspunkt var hvor lenge jeg hadde vært i landet. Det ville gi meg en litt større forståelse av det jeg så, selv om det enda var mye som var uklart for meg. På grunn av kulturforskjellene arbeider vi på forskjellige måter i Norge og i Zambia. Dette kan føre til at det jeg observerer blir en feilkilde fordi det jeg observerer kan tolkes feil. Dette er jeg klar over, men stilte spørsmål i intervjuet som jeg foretok etter observasjonen som kunne gi meg bedre forståelse av det jeg hadde tolket. På grunn av mangel på ressurser har jeg verken brukt video- eller lydopptaker på observasjonene. (Jacobsen 2003)

Intervju egner seg godt når relativt få enheter skal undersøkes, når vi er interessert i hva mennesker sier og når vi er interessert i hva mennesker har å si om et spesielt fenomen (Jacobsen 2003). Jeg intervjuet bare en person og derfor passet denne metoden bra. På grunn av at jeg har intervjuet og observert få enheter er det viktig å få frem at de data jeg får frem gjennom denne oppgaven ikke kan generaliseres til andre sosialkontor i Zambia. Da hadde jeg vært nødt til og undersøke flere sosialkontor her. (Jacobsen 2003)

På grunn av mangel på ressurser har jeg heller ikke brukt båndopptaker på intervjuet. Det var med en medstudent da jeg intervjuet slik at en kunne skrive mens en spurte. Dette gjorde det lettere å få med mest mulig informasjon av det som ble sagt. Intervjuet var til en viss grad strukturert. Jeg hadde ikke satt opp klare spørsmål, men hadde tema som jeg ville spørre om. Grunnen til at jeg valgte delvis strukturert intervju var at jeg ville få svar på det jeg hadde mistanke om at jeg hadde feiltolket under observasjonen, og fordi jeg ikke ville at intervjuobjektet skulle snakke seg bort fra det som ville være relevant i min oppgave. Allikevel var det viktig at det ikke var helt pre- strukturert fordi det er en del jeg enda ikke er klar over i denne kulturen, og det var derfor viktig at dersom intervjuobjektet sa noe som jeg ikke hadde tenkt på tidligere, men som kunne være viktig for oppgaven, så kunne jeg spørre mer rundt det. (Jacobsen 2003)

Intervjuobjektet fikk selv velge hvor intervjuet skulle foretas. Det ble gjort på kontoret, med døren lukket slik at vi ikke skulle forstyrres. Det var greit fordi det ble i omgivelser som var

naturlige for intervjuobjektet og førte til at konteksteffekten ble minst mulig, samtidig som det ikke ble noen avbrytelser. (Jacobsen 2003)

På grunn av kulturforskjellene var det flere etiske hensyn jeg måtte tenke på. Det var viktig at jeg med en gang fikk frem at undersøkelsesobjektene ville være helt anonyme både når det gjaldt observasjon og intervju. Jeg sa også til intervjuobjektet at dersom det var noe personen ikke ville svare på så var det helt i orden. Før jeg begynte intervjuet sa jeg også klart ifra til intervjuobjektet at jeg ikke ønsket å virke fornærmende på noen måte, og at jeg sa det på grunn av kulturforskjellene og at vi har forskjellig virkelighetsoppfatning. Jeg fortalte intervjuobjektet hva jeg skulle skrive om i oppgaven, og før jeg avsluttet intervjuet spurte jeg om det var noe annet intervjuobjektet ville si. Dette var for å sikre full informasjon. (Jacobsen 2003)

5 Empiri

En konkret hendelse jeg observerte var en dame med tre små barn, ingen mann og ingen penger til mat, som kom til sosialkontoret for å få hjelp. Sosialarbeideren satt tilbake i stolen og så andre steder enn på brukeren. Det var altså lite øyekontakt mellom de to. Sosialarbeideren hadde en juice som hun satt og drakk av, og lekte med sugerøret mens brukeren fortalte om situasjonen hun var i. Hun viste heller ingen tilsynelatende innlevelse i det brukeren fortalte med tanke på ansiktsuttrykk. Da jeg intervjuet sosialarbeideren etterpå sa hun at det er så mange som trenger hjelp, og det er derfor et vanlig fenomen at brukere kommer inn og lyver om sin situasjon for å få mest mulig hjelp. Derfor må sosialarbeideren vise skepsis til det som blir sagt slik at det ikke skal være lett for folk å få støtte ved å lyve. Sosialarbeiderne må oppnå respekt hos brukerne, men på samme tid vise dem respekt. Hun sa at det viktigste for å oppnå respekt og for å vise respekt var å være tydelig på å forklare og gi råd. I et land som Zambia, med mye fattigdom, er det mangel på ressurser og derfor må de gi råd og veiledning istedenfor penger eller materielle ting, sa sosialarbeideren jeg intervjuet.

Dette viste seg også igjen i språkbruken. Da denne damen skulle fortelle sin situasjon begynte hun å gråte. Sosialarbeideren sa; ”Don’t cry!” ”Stay focused, and be a strong woman!” og lignende. Dette sa hun med bestemt stemme. Det er ikke alltid brukerne trenger hjelp i form av materielle ting, men ofte trenger de bare å snakke med noen som kan få dem til å se en situasjon på annen måte, sa sosialarbeideren. Sosialarbeideren fortalte at det er en tøff hverdag menneskene her møter, og derfor må de være tydelige på det de sier og ikke snakke rundt grøten for å tilsløre virkeligheten. De må også være oppmerksomme på å alltid forklare brukerne hva bakgrunnen for det de sier er.

Da damen med de 3 barna fortalte sin situasjon sa sosialarbeideren flere ganger at brukeren måtte slutte å lyve. Selv om brukeren sa at det var sant, ga ikke sosialarbeideren seg med å si at hun heller ville høre sannheten. Jeg spurte om denne konkrete situasjonen i intervjuet, og da fortalte hun at på grunn av at det er så mange som lyver har de et system der de sjekker opp brukerne med Chiefen i Villagene hvor de bor. De snakker også med naboer, familie og venner for å være sikre på at det brukerne forteller er sant. Fordi de tidligere har sjekket opp i denne brukerens livs situasjon kan de være så strenge med å si at de ikke skal lyve.

Når brukerne kommer til sosialkontoret første gangen har sosialarbeideren et skriv hvor han/hun skriver informasjon om brukeren dersom han/hun kommer tilbake. De opplysningene

som da blir samlet inn er hvilken religion brukeren tilhører, navn på alle søsknene og foreldrene, hva foreldrene og søsknene gjør, hustilstand, helse tilstand, familiens økonomiske status, personens bakgrunn og lignende. Sosialarbeideren skriver også ned hvilken village de kommer fra og navnet på chief'en. Grunnen til at de samler inn denne informasjonen er for å vite hvem de skal snakke med når de skal sjekke opp i om det brukeren sier er riktig. Grunnen til at de skal ha navnet på familiemedlemmene er for å få et større inntrykk av den økonomiske situasjonen, og for å vite hvem i familien de kan snakke med. Intervjuobjektet sa at det var også for å vite hvilken bakgrunn den aktuelle personen kom fra. Sosialarbeideren sa i intervjuet at på grunn av mangelen på ressurser prøver de å få slekt og/eller venner til å hjelpe dem før sosialkontoret gir bistand.

Når en bruker får hjelp skjer det ofte at det detter inn andre folk på kontoret slik at det blir mye forstyrrelser. En situasjon hvor jeg har observert dette var da en dame satt og skulle få hjelp. Først hadde hun sittet på benken utenfor i flere timer før hun endelig kom inn. Da hun kom inn var det samtidig noen andre som skulle fikse dataen og snakke med sosialarbeideren. Dette skjedde i nesten alle tilfeller hvor en bruker skulle få hjelp, og det førte til at det tok lang tid mellom hver gang en bruker kom inn for å få hjelp, selv om det de skulle få hjelp til egentlig ikke tok så lang tid.

Da jeg spurte sosialarbeideren om hun syntes det var viktig å opprette en god relasjon sa hun ja, og det hun mente var viktigst for å skape den gode relasjonen var å se hvordan brukeren var. Hver klient er forskjellig og du må se på dem som individuelle. Det var også viktig å få dem til å føle seg komfortable når de skulle få hjelp, og at de ikke skulle føle seg nedverdiget. Hun sa også at det er viktig å forstå det brukeren sier på riktig måte slik at brukeren ikke sitter igjen etter samtalen med en følelse av å ikke ha fått frem det hun ville. For å forstå brukeren riktig sa sosialarbeideren at hun ofte stilte tilleggsspørsmål for å få bekreftet det hun ble fortalt.

Da jeg spurte sosialarbeideren hva hun forventet av en bruker sa hun at hun mente de skulle møtes på halvveien. Sosialarbeideren kan ikke gjøre jobben alene, men brukeren må også være villig til å gjøre noe for å bedre sin situasjon. Hun mente at det er ikke sosialarbeiderne som skal ta seg av for eksempel å snakke med familie og/eller venner for å få økonomisk hjelp, men dette er brukerens ansvar. Hun mente at hun skal være bro bygger til brukeren for å oppnå en bedre livssituasjon for han/henne. Hun skal gi råd for å få brukeren til å forstå hva

Global Knowledge
Kandidatnummer: 311

han/hun må gjøre for å fremme sin egen situasjon. På grunn av ressursmangel sa hun det er viktig å fremme empowerment hos brukerne.

6.0 Drøfting

Jeg har gjennom 7 uker på et Zambisk sosial kontor opplevd en kultur som er mer preget av we- society og kulturfilter B, som Dahl har skrevet om enn hva Norge er. Norge er mer typisk I- society og kulturfilter A. Dette kan en se ved at i Zambia er de mer avhengig av hverandre for å få ting til å gå rundt i motsetning til Norge. Dette kan ha med fattigdommen å gjøre. I Zambia er de nesten nødt til å være venner med alle slik at de har mulighet til å få hjelp av andre om økonomien ikke skal strekke til. Som sosialarbeideren sa i intervjuet prøver de heller å få brukerne til å få hjelp av bekjente før de får hjelp av sosial kontoret, på grunn av mangel på ressurser.

Når jeg nå skal drøfte er det viktig å huske at selv om jeg prøver å forstå hendelsene på best mulig måte vil jeg uansett ha det ”norske” i bakhodet. Jeg er fra en annen del av verden, hvor ting ikke foregår på helt samme måte. Jeg vil i denne delen allikevel prøve å være så nøytral som mulig til mine erfaringer fra Norge.

Jeg vil drøfte tre funn som utpekte seg spesielt i mine øyne, og som er viktige for samhandlingen mellom sosialarbeider og bruker. Det jeg da har valgt å drøfte er kroppsspråket, stemmebruken og det første møtet.

6.1 Kroppsspråket

Som skrevet i empiri delen drev sosialarbeideren med andre ting, og virket ukonsentrert når hun snakket med brukeren. Som sagt kan en skille mellom verbal og non- verbal kommunikasjon. Dette er en del av den non- verbale kommunikasjonen, men som også kan ha mye å si på hvordan samhandlingen mellom sosial arbeider og bruker blir. Det finnes både fordeler og ulemper med å sende ut signaler slik som sosialarbeideren gjorde.

Det er viktig å fremme empowerment hos brukerne i et land som har mangel på ressurser. Når en skal fremme empowerment må en se på sammenhengen mellom den enkeltes livssituasjon og samfunnsmessige eller strukturelle forhold, som Askheim skriver om. Nettopp dette kan være noe av grunnen til at sosialarbeideren valgte å virke ukonsentrert ovenfor brukeren. Det er vanskelig å tjene penger i et fattig land som i Zambia. Du må gi mye for å få litt, og det kan være det sosialarbeideren prøvde å vise. Ved å bruke dette kroppsspråket må brukeren gi mer av seg selv, og komme frem til noe av løsningen selv. På andre siden kan dette føre til alt

annet enn empowerment. Det kan være at brukeren ikke føler seg verdsatt fordi hun ikke får mye respons på det hun sier. Det kan være at brukeren her får en følelse av at sosialarbeideren ser mer enn nødvendig på de samfunnsmessige eller strukturelle forholdene ved å vise henne at det kan være vanskelig å få til noe i det Zambiske samfunnet. Dette igjen kan føre til at samhandlingen mellom sosialarbeideren og brukeren ikke blir bra fordi brukeren ikke vil vise noe interesse i å få hjelp ettersom hun får lite respons. Det kan også føre til at samhandlingen blir bra fordi brukeren får en kroppsholdning som får han/henne til å være ivrigere etter å få til noe selv.

I følge Røkenes og Hanssen vil det å vise empati si at du ikke skal synes synd på brukeren, men være i stand til å sette deg inn i brukerens følelser. Dette kan være vanskelig i et land som Zambia. Her finnes så mye elendighet, slik at det kan være sosialarbeiderne lærer å distansere seg i forhold til brukerne slik at ikke alt går inn på dem. Dette kan være grunnen til at sosialarbeideren ikke virket for engasjert i kroppsspråket når hun skulle hjelpe brukeren.

Som Røkenes og Hanssen skriver så handler det å kommunisere om tegn og ord som tolkes. I denne sammenhengen snakker vi om tegn som skal tolkes. Det kan være at sosialarbeideren tar for gitt at brukeren tenker og oppfatter ting på samme måte som hun gjør. Det kan dermed føre til at samhandlingen mellom sosial arbeider og bruker ikke blir bra, fordi det oppstår misforståelser. Det kan også være at de oppfatter ting likt fordi de kommer fra samme samfunn, og er oppvokst med noenlunde samme omgivelser. Om de forstår hverandre vil ikke kroppsspråket være noe problem, men dersom brukeren ikke forstår sosialarbeiderens kroppsspråk slik som det er ment kan hun få en følelse av dobbeltbindende kommunikasjon.

Dobbeltbindende kommunikasjon er når det ikke er sammenheng mellom ord og handling. Ved å vise denne type kroppsspråk kan det være at sosialarbeideren ønsker å få tydeligere frem sitt budskap i det hun sier, men brukeren kan bli forvirret og tro at det ikke er noe sammenheng mellom ord og handling. Brukeren kan føle at hun får en bekreftelse på det som blir sagt, men hun kan også føle at det hun sier misforstås.

Makt er noe som finner sted mellom to eller flere personer. Det kan være at sosialarbeideren brukte den type kroppsspråk som hun gjorde for å vise makten hun har i sin posisjon som sosialarbeider. Det kan være at sosialarbeideren ønsket å vise brukeren makt for å vise brukeren at hun har muligheten for å hjelpe. Schifloe sier at makt er noe en person utøver for å få frem noe personen ønsker eller synes er riktig. Dette kan ha gitt brukeren mer motivasjon

fordi hun følte hun kom til en som hadde makt nok til å kunne gi hjelp. Det kan også hende at brukeren fikk en følelse av at sosialarbeideren ønsket å vise sin makt mot en lavere stilt person, for å få følelsen av å ha makt.

Det kan være sosialarbeideren brukte legitim makt, som vil si at den som utsettes for makten aksepterer at det er det rette. Da vil mest sannsynlig brukeren ikke tenke over dette under hjelpeprosessen, men dersom denne maktbruken ikke blir oppfattet på samme måte av bruker og sosialarbeider kan det skape komplikasjoner i samhandlingen, fordi de ikke forstår hverandre og opplever samhandlingen på samme måte.

Denne type kroppsspråk kan også være tegn på at dette er et samfunn som er preget av høy kontekst. Det vil si at en må forstå konteksten kommunikasjonen skjer i, for å forstå budskapet. Etersom jeg ikke kjenner denne kulturen fullt og helt kan det hende jeg ser på det som skjer her på en etnosentrisk måte, fordi jeg har lært det faglige i Norge, som ikke fungerer på helt samme måte. Det kan ligge noe i konteksten her, altså må jeg forstå omgivelsene dette skjer i, eller hvordan det er ”normalt” at sosialarbeidere oppfører seg. Etersom jeg bare arbeidet her noen uker er dette vanskelig for meg å vite. Det kan være at brukeren og sosialarbeideren opplever noe dem imellom, som ikke jeg er i stand til å forstå.

6.2 Stemmebruk

Også når jeg nå skal se på stemmebruken til sosialarbeideren kan det dreie seg om fremming av empowerment. Sosialarbeideren sier tydelig hvordan brukeren skal oppføre seg og hva hun skal gjøre, men samtidig så snakker hun ikke veldig mye. Grunnen for at hun ikke snakker så mye kan være fordi hun ønsker å gi brukeren så mye innflytelse som mulig på det som handler om han/henne. Som Eide og Eide sier så skal brukeren ha mest mulig makt og kontroll i samarbeidsprosessen, og delta i beslutninger som blir tatt. Det kan være på grunn av dette at sosialarbeideren ikke snakket så mye. Hun ville ikke komme med noen beslutninger til brukeren fordi han/hun skulle komme med dem selv. Om det fungerer på denne måten for begge to vil dette være til fordel for samhandlingen mellom dem, fordi de oppnår det som er ønsket, om det er dette som er ønsket. Det kan være at sosialarbeideren sa ”Dont cry! Stay focused, and be strong!” fordi hun ville at brukeren skulle være konsentrert i dette øyeblikket for at hun på best mulig måte skulle klare å delta i beslutningene som ble tatt.

Eide og Eide sier også at empowerment handler om maktoverføring. Om det målet til sosialarbeideren er slik som jeg har skrevet i avsnittet over vil hun ha forsøkt å fremme

empowerment på en slik måte som Eide og Eide sier. Det kan også være at sosialarbeideren har tatt makten fra brukeren ved å snakke så lite så hun gjorde. Det kan være at brukeren ikke klarte å si som mye som han/hun ønsket fordi hun følte de hadde en dårlig samhandling. Brukeren kan få en følelse av at sosialarbeideren ikke klarer sette seg inn i han/hennes følelser. Røkenes og Hanssen sier at dersom en ikke føler empati, som vil si at en klarer å sette seg inn i brukerens følelser, er det ikke like lett å ta avgjørelser som er moralsk riktige. Avgjørelsene kan da ofte være preget av for- forståelsen. Her kan det være at den tradisjonelle- og /eller byråkratiske styringsformen spiller en rolle.

Som skrevet i empirien så spurte sosialarbeideren om hvilken religion de hørte til, hvilken village de hørte til og lignende. Det kan være at sosialarbeideren allerede ved å høre dette får en for- forståelse av brukeren. Som Røkenes og Hanssen sier så kan altså dette påvirke beslutningene som sosialarbeideren tar. Det kan også være at sosialarbeideren ikke viser mye empati til brukerne fordi hun vil holde seg innenfor den byråkratiske styringsformen. Her skal en være nøytral til brukerne og behandle alle likt. Det kan allikevel være en fordel at Zambia har en blanding mellom tradisjonell- og byråkratisk styringsform. Som Kvalbein sier så kommuniserer vi mennesker for å bli mer sikre på hva som er rett og galt, og hva som er sant og ikke. Gjennom å kommunisere med de som bor i samme village som brukeren, kan sosialarbeideren få et bedre inntrykk av hva som er sant av det brukeren sier og ikke. Ved å vite dette vil det være lettere for sosialarbeideren og skape en god samhandling med brukeren.

Sosialarbeideren sa i intervjuet at det hun mente var viktigst når hun skulle hjelpe en bruker var å gi råd og veiledning, på grunn av mangel på ressurser. Hun sa også at det var viktig og hele tiden forklare det hun gjorde. Dette vil forhindre at det oppstår store misforståelser mellom sosialarbeider og bruker. Det avhenger selvfølgelig om sosialarbeider er oppmerksom på å forklare alle tilfeller hvor det kan oppstå misforståelser. Det kan være positivt at sosialarbeideren bruker tid på å forklare det hun gjør til enhver tid, men det er også viktig at hun da passer på at det ikke oppstår dobbeltbindende kommunikasjon. Det vil si at det ikke er sammenheng mellom ord og handling. I tillegg til at sosialarbeideren må passe på at det ikke oppstår dobbeltbindende kommunikasjon, må hun også passe på at hun til enhver tid sier ting som det er slik at det ikke oppstår dobbeltkommunikasjon. Det vil si at det som sies ikke stemmer med det som er fakta.

Ved å være i den posisjonen som sosialarbeideren er, har hun blitt gitt makt. Det kan være at hun ville vise sin makt over brukeren ved å vise at hun kan være spydig mot brukeren, uten at

brukeren har mye grunnlag for å si noe på dette. Man kan da si at sosialarbeideren har legitim makt over brukeren. Det kan være at brukeren ikke tenker at sosialarbeideren bør ha denne makten over henne, og sitter istedenfor med en følelse av å manipuleres. Da kan det føre til at samhandlingen mellom sosialarbeider og bruker ikke blir bra fordi bruker kan føle at han/hun ikke blir respektert. Selv om Schifloe skriver at når man har legitim makt trenger den som har makten ikke bruke tvangsmidler eller manipulering, kan det være at sosialarbeideren og brukeren sitter med forskjellige oppfatninger rundt maktbruken til sosialarbeideren.

Her blir det det samme som jeg skrev under kroppsspråk. Det er mulig sosialarbeideren bruker den språkbruken som hun gjør fordi hun vil få frem noe hun ønsker eller synes er riktig. Det kan da være at brukeren får en følelse av at han/hun har kommet til en person som virkelig kan hjelpe. Det kan være fordi sosialarbeideren snakker på en måte som får brukeren til å føle at sosialarbeideren har noe han/hun ønsker eller trenger. Det kan også være at brukeren føler at her vil hun ikke få noe hjelp fordi sosialarbeideren ikke viser empati eller forståelse, som Røkenes og Hanssen skriver om, til det brukeren forteller.

Det kan også være at språkbruken til sosialarbeideren har bakgrunn i at Zambia er kollektivistisk. Som Dahl skriver er menneskene i et kollektivistisk samfunn beskyttet av sin gruppe/klan eller familie så lenge de er lojale mot dem og forholder seg til de forventningene som er. Det kan være hun ved å være krass i stemmen ville vise at sosialkontoret ikke har nok ressurser til å hjelpe, men at brukeren kan søke hjelp hos familien. Det kan også være at sosialarbeideren har en mistanke om at brukeren ikke har vært lojal eller forholdt seg til de forventningene familien/klanen/gruppen har til han/henne side han/hun kommer til sosialkontoret for å søke hjelp. Ettersom sosialarbeideren sa de sjekket opp med folk i village'en kan det også være at sosialarbeideren visste at brukeren løy, og derfor kunne hun være så klar på å si "Don't lie!". Dersom dette ikke var tilfelle kan språkbruken til sosialarbeideren føre til en dårlig samhandling med brukeren. Det kan også være at brukeren får en følelse av at sosialarbeideren mener han/hun skal være individualistisk og klare seg alene i et samfunn som er kollektivistisk.

6.3 Første møtet

Som jeg har skrevet i empirien så samler sosialarbeideren inn en del informasjon om brukeren. Dette er kanskje på grunn av at Zambias styringsform er en blanding av tradisjonell og byråkratisk. Her skriver de følger ut opplysninger som allerede er satt opp, slik at det vil føre til likebehandling av alle brukere ved første møte, slik som Weber skrev i sin

idealmødel. Det er kanskje en overordnet som har utviklet denne malen som de følger, og det vil i så fall føre til alle følger de samme retningslinjene på sosialkontorene. Som sagt er ikke dette en oppgave som kan generaliseres ettersom jeg bare har jobbet på et sosialkontor, men det er mulig at dette er en følge av den byråkratiske styringsmodellen som Weber utviklet. Samtidig som de har en mal som de følger har de spørsmål som kjennetegner den tradisjonelle styringsformen. Det er spørsmål som hvilken religion de hører til, hvilken Chief de er under og lignende.

Dette kan være positivt fordi de får personene inn i systemet. Som sosialarbeideren sa kan de kommunisere med andre som kjenner brukerne, og få frem om ting er slik som brukeren sier. Ved å ha slike spørsmål kan for eksempel sosialarbeideren dømme brukeren dersom hun hører til en annen religion enn sosialarbeideren. Disse spørsmålene kan også føre til at sosialarbeideren får en bedre forståelse av hvilket samfunn brukeren kommer fra, og kan dermed forstå bedre konteksten som er internalisert i personen dersom det er en høy kontekst kommunikasjon mellom sosialarbeider og bruker, som Dahl skriver om.

Shulman skriver at noe av det viktigste i det første møtet er å se hvilke behov brukeren selv oppfatter som sitt behov av hjelp. Sosialarbeideren sa i intervjuet at det hun mente var viktig for å skape en god relasjon var å se hvordan brukeren var. Hun sa også at hver bruker måtte ses på som individuelle. Ved å se på brukerne på denne måten kan hun se hva brukerne ønsker og trenger. Allikevel er det vanskelig for meg å si noe om hvordan dette fungerte når sosialarbeideren samhandlet med en bruker, fordi jeg aldri så det i praksis. Allikevel vil dette være en bra ting dersom det er noe som skjer i de første møtene, fordi både sosialarbeider vet hvilke forventninger brukeren har, og brukeren vet at sosialarbeideren har fått vite hva han/hun tenker.

Shulman skriver også at det er viktig at sosialarbeideren og brukeren kommer frem til hvilke gjensidige forventninger de har. Sosialarbeideren sa i intervjuet at hun forventet at de skulle møtes på halvveien. Ved å fortelle dette til brukeren i det første møtet vil brukeren videre vite hva som forventes av han/henne. Dette er greit for dem begge fordi de vet veien videre. Det kan også føre til at brukeren blir mer ambivalent enn han/hun var i utgangspunktet fordi han/hun føler at det forventes mer enn han/hun hadde tenkt, og brukeren kan da bli usikker på om han/hun er god nok og/eller flink nok.

Det er også viktig å forklare brukeren om taushetsplikten i første møtet, i følge Shulman. Taushetsplikt fungerer ikke på denne måten i Zambia ettersom sosialarbeideren går til village'en som brukeren bor i for å høre om situasjonen er slik som brukeren sier. Dette kan være en ulempe i samhandlingen mellom sosialarbeider og bruker fordi det kan være vanskeligere for brukeren å åpne seg, som Shulman sier. Det kan på den andre siden være positivt for brukeren fordi sosialarbeideren kan få vite fra andre at hun snakker sant, og det kan dermed bli lettere for dem og få en god samhandling.

Sosialarbeideren sa det viktigste for å oppnå respekt fra brukeren, og vise respekt, var å være tydelig på å forklare og gi råd. Shulman sier at det er viktig at sosialarbeideren avklarer sin rolle i samhandlingen, i det første møtet. Ettersom sosialarbeideren sier at noe av det viktigste for å få og gi respekt er å forklare, er det trolig at hun også avklarer sin rolle i samhandlingen i det første møtet. Dette er positivt fordi brukeren bedre kan få et inntrykk av at dette er en person som vil hjelpe og ikke er der for å forandre helt på livet til brukeren, som Shulman skriver kan være tilfelle.

7 Avslutning

Jeg har i denne oppgaven sett på hva som er viktig i samhandlingen mellom sosialarbeider og bruker i Zambia, fra sosialarbeiderens synspunkt. Gjennom å ha satt empirien opp mot teori og drøftet, har jeg kommet frem til noen punkter som virker viktige for å skape en god samhandling mellom sosialarbeider og bruker.

Jeg har til enhver tid vært klar over at uansett i hvor stor grad jeg forsøker å være kulturrelativistisk, vil alltid det norske ligge i bakhodet.

Da jeg skrev teoridelen valgte jeg å skrive om empowerment, empati, kommunikasjon, tradisjonell- og byråkratisk styringsform, makt, første møte og kultur. Jeg har valgt å drøfte omkring kroppsspråket og stemmebruken til sosialarbeideren jeg observerte, samt hva hun så på som viktig i det første møtet med en bruker. Jeg mener dette er faktorer som kan være viktige forhold i samhandlingen mellom sosialarbeider og bruker. Det viste seg at alt jeg hadde skrevet om i teorien kunne være årsaken til det sosialarbeideren gjorde eller sa. Det var allikevel noe som så ut til å være av større betydning for hva som var viktig i samhandlingen mellom sosialarbeider og bruker enn annet. Kommunikasjon og empowerment gikk særlig igjen innen kroppsspråket og stemmebruken, mens slik Schifloe har definert det første møtet hadde mye å si for hvordan sosialarbeideren mente det første møtet skulle være.

Kulturen var mest viktig å ha med for å få frem at dette er en oppgave jeg har skrevet ut fra observasjoner og intervju jeg har gjort fra en annen del av verden.

8 Litteraturliste

Bøker:

Askheim, Ole Petter (2003). *Fra normalisering til empowerment. Ideologier og praksis arbeid med funksjonshemmede*. Gyldendal Norsk Forlag AS, Oslo.

Eide, H og Eide, T (2008). *Kommunikasjon i relasjoner*. Gyldendal Norsk Forlag AS, Oslo.

Garsjø, Olav (2008). *Institusjonssosiologi – perspektiver på helse- og omsorgsinstitusjoner*. Gyldendal Norsk Forlag AS, Oslo.

Hanssen, Gro Sandkjær, Helgesen, Marit Kristine og Vabo, Signy Irene(2007): *Politikk og demokrati. En innføring i stats- og kommunalkunnskap*. Oslo, Gyldendal Akademiske

Hanssen, Ingrid (2005). *Helsearbeid i et flerkulturelt samfunn*. Gyldendal Norsk Forlag AS, Oslo.

Jacobsen, Dag Ingvar (2003). *Forståelse, beskrivelse og forklaring. Innføring i samfunnsvitenskapelig metode for helse- og sosialfagene*. Kristiansand: Høyskoleforlaget.

Kvalbein, Asbjørn (2000). *God kontakt; Praktisk kommunikasjonslære*. IJ- forlaget, Kristiansand S.

Røkenes, O.H. og Hansen, P-H.(2007): *Bære eller bryte. Kommunikasjon og relasjon i arbeid med mennesker*. Fagbokforlaget.2.utgave

Schiefloe, Per Morten (2003): *Mennesker og samfunn*._Bergen, Fagbokforlaget

Shulman, Lawrence (2003). *Kunsten å hjelpe individer og familie*. Gyldendal Norsk Forlag AS, Oslo.

Internett:

http://www.idunn.no/ts/beta/2003/02/forskningsnotat_styringssystemer_i_franchising