



Høgskulen på Vestlandet

Bacheloroppgave

SAB390

Predefinert informasjon

Startdato:	03-05-2023 09:00 CEST	Termin:	2023 VÅR
Slutt dato:	15-05-2023 14:00 CEST	Vurderingsform:	Norsk 6-trinns skala (A-F)
Eksamensform:	Bacheloroppgave		
Flowkode:	203 SAB390 1 O 2023 VÅR		
Intern sensor:	(Anonymisert)		

Deltaker

Kandidatnr.:	309
---------------------	-----

Informasjon fra deltaker

Tittel *:	Globale forskjeller i forståelsen av hva som kjennetegner et godt brukermøte
Antall ord *:	7890

Sett hake dersom Ja
besvarelsen kan brukes
som eksempel i
undervisning?:

Egenerklæring *: Ja
Inneholder besvarelsen Nei
konfidensielt
materiale?:

Jeg bekrefter at jeg har Ja
registrert
oppgavetittelen på
norsk og engelsk i
StudentWeb og vet at
denne vil stå på
uitnemålet mitt *:

Gruppe

Gruppenavn:	(Anonymisert)
Gruppenummer:	67
Andre medlemmer i gruppen:	292

Jeg godkjenner autalen om publisering av bacheloroppgaven min *

Ja

Er bacheloroppgaven skrevet som del av et større forskningsprosjekt ved HVL? *

Nei

Er bacheloroppgaven skrevet ved bedrift/virksomhet i næringsliv eller offentlig sektor? *

Nei



BACHELOROPPGAVE

Globale forskjeller i forståelsen av hva som
kjenneretegner et godt brukermøte

Global differences in the understanding of
what characterizes a beneficial encounter
with clients

Kandidatnummer: 292 og 309

Bachelor i sosialt arbeid

Fakultet for helse- og sosialvitenskap / Institutt for velferd
og deltakelse

Dato for innlevering: 15.05.2023

Antall ord: 7890

Abstract

Title: Global differences in the understanding of what characterizes a beneficial encounter with clients

Background: In social work you meet different clients, with different needs. As a social worker, you are also likely to communicate and interact with people from different cultures. An understanding of the cultural differences and the ways these may be expressed, is important in helping relations with these clients.

Purpose of study: This study aims to examine in what ways culture may have an impact on encounters with clients. Confidentiality constitutes a central part in this study in order to get an additional understanding of how culture may influence client meetings.

Research question: How can cultural conditions have an impact on encounters with clients?

Method: In this bachelor thesis, we have used literature review as a foundation for the study. In order to answer the research question, we have used four research articles as well as relevant theories and literature.

Results: The results show that social workers cultural knowledge and understanding have an impact on interaction and relation with clients. Further, this impacts clients experience of meetings. Due to stigma and insufficient consideration concerning confidentiality, clients may avoid seeking help from and sharing personal information with social worker. Social workers experience different ethical dilemmas regarding compliance of confidentiality, for instance towards the clients next of kin. Confidentiality transpires as necessary for a helping relationship.

Conclusion: This study shows that cultural conditions have an impact on encounters with clients, in different ways. Research and theory show different factors impacting these encounters, such as confidentiality, trust, stigma and communication.

Keywords: Client meeting, culture, confidentiality, Tanzania

Innholdsfortegnelse

ABSTRACT	2
1.0 INNLEDNING	5
1.1.BAKGRUNN FOR VALG AV TEMA OG FORFORSTÅELSE.....	5
1.2 SOSIALFAGLIG RELEVANS.....	5
1.3 PROBLEMSTILLING MED AVGRENSNING.....	6
1.4 OPPGAVENS STRUKTUR OG OPPBYGGING.....	6
2.0 TEORETISK RAMMEVERK	6
2.1 KULTUR.....	7
2.1.1 <i>Etnosentrisme og kulturrelativisme</i>	7
2.1.2 <i>Gemeinschaft og gesellschaft</i>	8
2.1.3 <i>Stigmatisering</i>	9
2.2 BRUKERMØTE OG RELASJON.....	9
2.3 TAUSHETSPLIKT.....	11
3.0 METODE	11
3.1 VALG AV METODE.....	12
3.2 VITENSKAPSTEORI OG FORFORSTÅELSE.....	12
3.3 KILDEHIERARKI OG KILDEKRITIKK.....	13
3.4 SØKEPROSESS.....	14
3.5 INKLUSJONS- OG EKSKLUSJONSKRITERIER.....	14
3.6 FLYTDIAGRAM.....	15
3.7 TEMATISK ANALYSE.....	17
4.0 PRESENTASJON AV FUNN	18
4.1 NÅR TO KULTURER MØTES.....	19
4.2 FRYKTEN FOR Å OPPSØKE HJELP.....	19
4.3 ETISK DILEMMA OMKRING OVERHOLDELSE AV TAUSHETSPLIKT I BRUKERMØTER.....	20
5.0 DISKUSJON	20
5.1 UTFORDRINGER OG MULIGHETER I BRUKERMØTER PÅ TVERS AV KULTURER.....	21
5.1.1 <i>Utfordringer i brukermøter når to kulturer møtes</i>	21
5.1.2 <i>Muligheter i brukermøter når to kulturer møtes</i>	22

5.2 FAKTORER SOM PÅVIRKER FRYKTEN FOR Å OPPSØKE HJELP OG DELE PERSONLIGE OPPLYSNINGER I BRUKERMØTER.....	22
5.2.1. <i>Brukernes tiltak for å ivareta konfidensialitet</i>	23
5.2.2. <i>Brukeres frykt for å dele i brukermøter</i>	24
5.3 TAUSHETSPLIKT OVERFOR PÅRØRENDE.....	25
5.3.1 <i>Taushetsplikt overfor pårørende i en slektbasert samfunnstype</i>	25
5.3.2 <i>Taushetsplikt overfor pårørende i en byråkratisk samfunnstype</i>	26
6.0 AVSLUTNING OG IMPLIKASJONER FOR PRAKSIS.....	27
7.0 LITTERATURLISTE.....	29
8.0 VEDLEGG.....	32
8.1 VEDLEGG 1: SØKEPROSESS	32
8.2 VEDLEGG 2: LITTERATURMATRISE	34
8.3 VEDLEGG 3: KVALITETSVURDERING	36

1.0 Innledning

1.1. Bakgrunn for valg av tema og forforståelse

Vi har i denne oppgaven valgt å fokusere på brukermøter, i lys av kulturelle forhold.

Taushetsplikt er en sentral faktor i vår oppgave, men vi ønsker også å rette søkelyset mot andre faktorer som kan påvirke opplevelsen av et godt brukermøte. Uavhengig av bruken av taushetsplikt, kan kultur og kulturelle forhold spille en sentral rolle i brukermøter. Dette vil vi komme inn på i første del av vårt diskusjonskapittel. Deretter, vil vi se på anvendelsen av taushetsplikt i brukermøter i Tanzania og Norge. Vi vil her undersøke om ulike måter å tilnærme seg bruk av taushetsplikt, kan gi oss en utvidet forståelse for at sosialt arbeid utføres forskjellig i Tanzania og Norge. Vi har valgt å utforske temaet “et godt brukermøte, basert på to ulike kulturer”. Bakgrunnen for valgt tema, er vår interesse for kultur og internasjonalt sosialt arbeid. Denne interessen førte til at vi valgte å gjennomføre vår siste praksis i Tanzania. I møte med en ukjent kultur ble vi introdusert for en annen måte å gjennomføre sosialt arbeid på, som er annerledes fra det vi er kjent med i Norge.

Gjennomgående i oppgaven, kommer vår forforståelse implisitt frem. Som oppvokst i Norge, har vi blitt sosialisert innenfor norsk kultur, og har derfor en forforståelse tilknyttet hvordan vi forstår og møter en ny kultur. Vår forforståelse påvirker hvordan vi tolker våre opplevelser og erfaringer fra praksisoppholdet (Berg, 2015, s. 244-245). Vi vil dog bemerke at vår forforståelse og tolkninger av opplevelsen i praksis, kan ha utspilt seg annerledes for oss enn andre.

1.2 Sosialfaglig relevans

Sosialt arbeid påvirkes av samfunnet som omringer oss (Berg et al., 2015, s. 26-27).

Samfunnet er stadig i endring, som fører til endringer i sosiale utfordringer og muligheter.

Globalisering og et mer flerkulturelt samfunn er eksempler på slike endringer vi vil knytte til vår oppgave. Begrepet globalisering kjennetegnes av økt kontakt og kunnskap på tvers av landegrensene, og fører til at man lettere får innsikt i andres kultur og levemåte (Eriksen & Sajjad, 2020, s. 29). Konteksten for sosialt arbeid i Norge handler først og fremst om forhold innad i landet. Grunnet globalisering, virker også forhold utenfor landegrensene på forhold innenfor landegrensene (Berg et al., 2015, s. 27). Slik merker vi at verden blir mindre, og desto viktigere er kunnskap om og forståelse for andre kulturer (Røkenes og Hanssen, 2012, s. 198). Konsekvenser av økt globalisering stiller sosialarbeidere overfor nye utfordringer, hvor

viktigheten av god kommunikasjon og samhandling i brukermøter blir sentral. På bakgrunn av globaliseringens effekt på sosialt arbeid, så vi sosialfaglig relevans av å se nærmere på to ulike kulturers forståelse av hva som kjennetegner et godt brukermøte.

1.3 Problemstilling med avgrensning

På bakgrunn av fremstilt valg av tema og sosialfaglig relevans, har vi utarbeidet følgende problemstilling:

Hvordan kan kulturelle forhold påvirke et brukermøte?

Vi velger å avgrense problemstillingen, og ser på hvordan kulturelle forhold påvirker brukermøter i Tanzania og Norge. Taushetsplikt er en faktor vi vil knytte opp mot problemstillingen, for å undersøke dens rolle i brukermøter.

1.4 Oppgavens struktur og oppbygging

Vi presenterte innledningsvis bakgrunn for valg av tema og forforståelse, oppgavens sosialfaglige relevans og problemstilling med avgrensning. Videre vil vi presentere teorien som belyser problemstillingen vår. Deretter kommer metode, hvor vi blant annet presenterer valg av metode, vitenskapsteori og mer om forforståelse, samt hvordan vi har gjort søkeprosessen for å komme frem til våre funn. Etterfulgt av metode, fremstiller vi funnene våre, og diskusjon kommer til slutt i oppgaven.

2.0 Teoretisk rammeverk

Vi vil herunder presentere det utvalgte teoretiske rammeverket vi bruker til å belyse tema og problemstilling. I dette kapittelet tar vi for oss begrepene taushetsplikt, brukermøte og relasjon, kultur, etnosentrisme og kulturel relativisme, gemeinschaft og gesellschaft og stigmatisering. Bakgrunn for valgt teori bygger på relevant pensum gjennom studieløpet, kombinert med erfaringer vi gjorde oss i praksis.

2.1 Kultur

Kulturbegrepet brukes i mange ulike sammenhenger, gjerne i dagligtalen om en rekke samfunnsmessige arenaer, eksempelvis underholdning i form av litteratur, musikk og idrett (Eriksen, 2001, s. 60). Derfor ser vi behovet for å avgrense begrepet i forhold til relevansen for vår oppgave. I vår oppgave behandler vi begrepet kultur fra et sosialfaglig ståsted, og har avgrenset begrepet til å utforske utvalgte områder ved samfunnet. Vi velger å vise til Klausen sin definisjon av kultur: "... de ideer, verdier, regler, normer, koder og symboler som et menneske overtar fra den foregående generasjon, og som man forsøker å bringe videre- oftest noe forandret- til den neste generasjon" (1992, s. 27). Kulturbegrepets relevans i denne sammenheng, får større betydning ettersom mennesker flytter på seg, og behovet øker for å skille mellom mennesker av forskjellig sosial og etnisk bakgrunn (Askeland & Døhlie, 2006, s. 42-43). Ettersom samfunnet er i stadig endring, er også kulturbegrepet dynamisk.

Samfunnet med påfølgende utvikling innenfor teknologi og infrastruktur, informasjon og kunnskapsutvikling lettere tilgjengelig, gjør at ulike kulturer føres tettere sammen. Når kulturer møtes, oppstår et rom for å se og oppleve kulturforskjeller, gjerne noe annerledes enn man tenkte og forestilte i forkant. Dette er en type forforståelse som ligger til grunn før man møter andre kulturer. I samhandling med andre kulturer, kan det derav oppstå sammenstøt som strider med våre forventninger. Våre forventninger er preget av kulturen vi selv har internalisert, og sammenlignes gjerne med det vi kjenner fra før av.

Vi lever i en globalisert verden, hvor vi må forholde oss til ulike kulturer. Dette gjelder ikke bare på tvers av landegrenser, men innad i det enkelte land. Berg (2015, s. 244-245) peker på at det finnes likheter og ulikheter mellom grupper og innenfor grupper. Det vil si at eksempelvis alle tanzanianere ikke tenker likt selv om de tilhører samme etnisitet. Kulturforskjeller vil dermed kunne oppleves i Tanzania på lik linje som vi opplever kulturforskjeller i Norge, både mellom etniske nordmenn og innvandrere. På bakgrunn av dette, behøver ikke kulturforståelse å utelukkende gjøre seg gjeldende i sosialt arbeid med ulike etnisiteter, men også i arbeid med ulike kulturer innenfor samme etnisitet.

2.1.1 Etnosentrisme og kulturel relativisme

I tråd med vår forståelse av kultur, ser vi relevansen av å belyse begrepene etnosentrisme og kulturel relativisme mot vår problemstilling. Etnosentrisme innebærer at man betrakter og beskriver andre mennesker ut fra eget ståsted, og anvender egne kulturelle verdier i prosessen (Eriksen, 2021, s. 18). Ut fra et etnosentrisk perspektiv, er det våre egne erfaringer og verdier

som ligger til grunn når vi vurderer andre kulturer. Koblet opp mot sosialt arbeid, er det etnosentriske perspektivet av relevans på flere ulike områder, eksempelvis i et brukermøte. Det etnosentriske perspektivet er sentralt i møte med bruker, da våre egne erfaringer og verdier kan påvirke hvordan vi tilnærmer oss og behandler brukeren.

Kulturrelativisme kan anses som motsatsen til etnosentrisme, og innebærer at alle kulturer anses som likeverdige og forstås ut fra egen kulturell kontekst (Askeland & Døhlie, 2006, s. 47-48). Perspektivet kan brukes for å forstå ukjente samfunn og kulturer, tilnærmet fordomsfritt. Overført i sosialfaglig betydning, kan det brukes som et hjelpemiddel i eksempelvis brukermøter, hvor kultur eller kulturforskjell er en faktor å ta hensyn til. Ut fra et kulturrelativistisk perspektiv, betyr ikke det at man selv må like eller overta væremåten til den andre, men forsøke å forstå fordomsfritt. Samtidig ser vi også viktigheten av å trekke frem at et ensopret kulturrelativistisk perspektiv, kan resultere i at man overser faktiske kritikkverdige forhold ved en kultur.

2.1.2 Gemeinschaft og gesellschaft

Vi velger å inkludere begrepene gemeinschaft og gesellschaft i denne delen av oppgaven, da disse kan brukes til å forstå kulturforskjeller vi. Gemeinschaft og gesellschaft kan i mange sammenhenger representere to motpoler som samfunnstyper (Eriksen & Sajjad, 2020, s. 283-284). Gemeinschaft, også kalt slektsbasert samfunnstype, kjennetegnes av tette bånd mellom medlemmene av samfunnet, med nære personlige forpliktelser til hverandre. Her vil mennesker gjerne kjenne hverandre på mer enn én måte, og kan eksempelvis være både naboer, familie og skolekamerater samtidig. Denne samfunnstypen erkjenner vi fra Tanzania, basert på teori og egenerfaring. Gesellschaft, også kalt byråkratisk samfunnstype, kjennetegnes av det som kan kalles det moderne statssamfunnet, hvor den enkeltes forhold til stat og lovverk vektlegges som avgjørende for hvordan samfunnet fungerer. Staten og lovverket regulerer hvilke handlinger som anses som lovlige eller forbudte, utøver støtte til de med hjelpebehov og generelt sørger for at samfunnet fungerer som helhet. Her er det vanligere at samfunnets medlemmer kjenner hverandre på én måte, som eksempelvis elev, kollega eller nabo. Norge er et eksempel på en samfunnstype med mange innslag av gesellschaft, eller byråkratisk samfunnstype.

Forskjellen mellom gemeinschaft og gesellschaft kan komme til uttrykk i møter med personer fra andre kulturer (Eriksen og Sajjad, 2020, s. 284-285). Kulturmøter i Norge er en arena hvor

slike forskjeller kan komme til syne, eksempelvis gjennom syn på moral og ansvar. En vanlig oppfatning er at moral kan knyttes til enten regelverk eller personlige relasjoner. Et samfunn med innslag av *gesellschaft*, vil typisk lojalt følge regelverk som fremkommer i nedfelt lovverk eller andre statlige retningslinjer. I samfunnstyper med innslag av *gemeinschaft*, vil samfunnsmedlemmer typisk være mer trofast mot personer de har personlige forpliktelser overfor. Kulturkonflikter kan oppstå på bakgrunn av motsetningen regelmoral og personmoral representerer. Regelmoral og personmoral kjennetegnes av ulike strategier for å tilpasse og tilnærme seg samfunnet rundt, som kan føre til situasjoner hvor forskjellene mellom dem blir markante og vanskelig å tilpasse i ulik samfunnstype.

2.1.3 Stigmatisering

I forlengelsen av kulturbegrepet, samt etnosentrisme og kulturel relativisme, ser vi relevansen av å inkludere teori om stigmatisering. Goffman (2009, s. 43-46) behandler begrepet stigma som et merke eller spesielt kjennetegn ved en person, i negativ forstand. Stigmatisering er verbet for å plassere mennesker innenfor en gitt kategori, basert på trekk ved personen som utmerker seg negativt. Det understrekes at merkene eller kjennetegnene ved en person, klassifiseres som avvikende fra normalen, basert på stereotyper mennesker har om hvordan andre bør være. Goffman (2009, s. 46) skiller mellom tre kategorier for stigma; kroppslige, karaktermessige- og slektsbetingede avvik. Førstnevnte innebærer fysiske eller fysiologiske avvik fra det Goffman omtaler som *normalen*. Eksempler på stigmatiserte grupper innenfor denne kategorien kan være funksjonshemmede eller HIV-rammede. Karaktermessige avvik omhandler dominerende, omtalt som viljestyrte, trekk ved personen. Eksempler kan være rusavhengige, homofile eller arbeidsledige. Sistnevnte, slektsbetingende avvik, omhandler egenskaper som overføres fra generasjon til generasjon. Eksempler er rase, nasjonalitet og religion. Normalen viser til gruppen mennesker som ikke avviker fra bestemte forventninger, og innehar dermed definisjonsmakt. Det er i denne sammenheng verdt å nevne at hva som inngår i bestemte forventninger, er situasjonsavhengig og dynamisk.

2.2 Brukermøte og relasjon

Med brukermøte i denne sammenhengen, refererer vi til møter som utspiller seg mellom bruker og sosialarbeider (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 13-19). I samhandling kan det være sentralt å unngå objektivisering, heller å behandle mennesker hensiktsmessig som enkeltindivid. Her er relasjon og kommunikasjon av betydning i møte med andre. Viktige

oppgaver som fagperson, er at det blir tilrettelagt og fremmet muligheter for læring, utvikling, mestring og generell forbedring i den andres situasjon, basert på det profesjonen tilsier. Sosialt arbeid som profesjon, vektlegger blant annet brukermedvirkning, myndiggjøring, aktiv lytting og tillit som bærende i relasjonsbygging og god kommunikasjon. Tillit er sentralt for vårt fokus i denne oppgaven, og henger sammen med taushetsplikt, som vi vil komme inn på i neste delkapittel (Skau, 2017, s. 35-37). Tillit er et fundament i relasjonen mellom mennesker, og en faktor som må jobbes for og gjøres fortjent til. Hvis tillit ikke er til stede eller opphører underveis, kan det føre til at de positive sidene og formålet ved brukermøtet forsvinner, og krenkelser kan oppstå som motsats. På lik linje som at relasjon og kommunikasjon er grunnleggende i brukermøter, kan også mangelfull bruk av relasjonsbygging og kommunikasjon prege brukermøter i negativ forstand, eksempelvis ved at brukeren føler seg krenket eller overkjørt (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 14). Som profesjonsutøver er det vesentlig å forsøke og forstå hvordan andre ser og opplever verden, og å se sammenhenger for å yte best mulig hjelp.

Røkenes og Hanssen (2012, s. 198-199) viser til at kultur kan være en sentral faktor i møte med brukere, og peker på blant annet kulturelle koder og kulturkunnskap- og forståelse. Kulturelle koder omhandler vår internaliserte måte å samhandle med andre på, og danner individets tolkningsgrunnlag for hvordan vi forstår situasjoner i møte med andre kulturer. Koder kan vise seg som språk, kroppsspråk og regler, og danner et fellesskap for medlemmene av kulturen. Disse kodene kan gjøre seg spesielt viktige når sårbare situasjoner oppstår, som ved sykdom, kriser eller dødsfall. Basert på erfaringer fra vår praksis, har vi opplevd at slike livsendringer ofte er bakgrunnen for en brukers ønske om hjelp. På denne måten kan de kulturelle kodene oppleves både som hjelp til å forstå andre innad i egen kultur, men på den andre siden utgjøre et hinder dersom man ikke har kunnskap og forståelse tilknyttet kodene. I sosialt arbeid utenlands, som vi også kan kalle flerkulturelt sosialt arbeid, er det nyttig å skaffe seg kunnskap om aktuelle kulturer. Kunnskapen kan innhentes ved å samle informasjon om kulturen, mens kulturforståelse er noe som kommer til syne gjennom interaksjon med den enkelte bruker. Kulturforståelse innebærer kunnskap om andre kulturer, bevissthet omkring forforståelse og egen kultur, samt bevissthet om det som skjer i møtet mellom mennesker fra ulike kulturer.

2.3 Taushetsplikt

I henhold til vår oppgave har vi valgt å se på taushetsplikt som en påvirkende faktor i et brukermøte. Derfor vil vi utdype taushetsplikt og hvorfor den er viktig for relasjonen mellom profesjonsutøvere og brukere (Ohnstad, 2003, s. 23). Taushetsplikt gjelder profesjonsutøvere som har en lovpålagt plikt til å bevare taushet om forhold de blir kjent med gjennom yrket. Taushetsplikt er regulert i ulike lover, blant annet forvaltningsloven, helsepersonelloven og helse- og omsorgstjenesteloven (Molven, 2019, s. 316). Formålet med taushetsplikten innebærer at brukeren skal kunne stole på at informasjonen som blir delt mellom profesjonsutøver og brukere, forblir mellom dem (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 260). Ved at bruker er kjent med at profesjonsutøveren har taushetsplikt, kan det styrke tillitsforholdet i brukermøtet, som er en nødvendighet i denne relasjonen. Taushetsplikten skal også sikre brukere mot at konfidensiell informasjon blir spredd.

Som nevnt innledningsvis, er samfunnet i stadig endring og utvikling (FO, 2019). Teknologi og informasjonskanaler påvirker hverdagen vår i større grad enn tidligere. Ny teknologi gjør det enklere å dele opplysninger og videreformidle informasjon, hvilket er positivt for blant annet effektivitet, system og kommunikasjon. Samtidig er det viktig å være oppmerksom på spredning av informasjon og sensitive opplysninger som utveksles digitalt. Likevel, tar vi i betraktning at ikke alle land har de samme teknologiske forutsetningene, og forskjeller blir gjerne synlig gjennom denne utviklingen. Vi viser til vårt praksisopphold hvor vi opplevde teknologien som utviklet, men med manglende kompetanse og økonomi til å anvende den hensiktsmessig i henhold til personvern.

3.0 Metode

I denne delen av oppgaven skal vi ta for oss vårt valg av metode og hvordan valgt metode har blitt brukt til å belyse vår problemstilling. Bruk av ulike metoder er nødvendig for å utvide et kunnskapsgrunnlag og for å revidere i hvilken grad gitte påstander er sanne, gyldige og holdbare (Dalland, 2020, s. 53).

3.1 Valg av metode

Metode er et redskap for å undersøke ulike tema, og hjelper oss i prosessen med å samle inn data til undersøkelsen (Dalland, 2020, s. 54). I vår bacheloroppgave har vi valgt litteraturstudie som metodetilnærming, da vi fant det hensiktsmessig å bruke empiri og eksisterende litteratur til å underbygge vår problemstilling. En litteraturstudie er prosessen med å samle inn og tolke litteratur man skal anvende til å belyse et gitt spørsmål. Ved hjelp av grundige søk og analyse av funn, kan man få en utvidet forståelse ved at informasjonen som fremkommer i litteraturen, sammenlignes og danner en utvidet forståelse for det gitte tema. Profesjonsutøvere innenfor helse- og sosialsektoren har et profesjonsansvar for å holde seg oppdatert på ny forskning og utvikling innen feltet. Litteraturstudier er derfor viktig da de kan bidra til å gjøre mye informasjon mer kortfattet og konkret (Aveyard, 2019, s. 2-4).

Vi ønsker i denne oppgaven å gå i dybden av vårt tema, og har derfor valgt å bruke kvalitativt orientert metode, som er en retning innenfor litteraturstudier. Kvalitativt orientert metode har til hensikt å avdekke meninger og opplevelser som ikke er målbare, til motsetning fra kvantitativt som bygger på målbare resultater (Dalland, 2020, s. 54). Både kvalitativ og kvantitativ metode har som mål å utvide forståelsen for samfunnet, og hvordan handling og samhandling utspiller seg mellom enkeltindivider, grupper og institusjoner. En av artiklene vi har valgt er en såkalt «mixed-methods», en artikkel som består av både kvalitative og kvantitative data. I løpet av en snart endt bachelor i sosialt arbeid, har vi tilegnet oss diverse kunnskaper rundt tema omhandlende taushetsplikt, relasjonskompetanse og møter med andre kulturer. På bakgrunn av disse kunnskapene, har vi et ønske om å se de ulike temaene i sammenheng og i konteksten av et brukermøte. Vi fant da kvalitativt orientert metode som passende for å belyse disse sammenhengene, ved hjelp av eksisterende litteratur.

3.2 Vitenskapsteori og forforståelse

Da vi ønsker å gå i dybden av vårt tema ved bruk av kvalitativt orientert metode, kan problemstillingen og det metodiske arbeidet vårt sees i sammenheng med det vitenskapsteoretiske perspektivet hermeneutikk. Hermeneutikk betyr fortolkningslære, hvor fortolkning innebærer å avdekke meningen i noe eller forklare noe som først var uklart (Dalland, 2020, s. 48). Hermeneutisk teori har hatt innflytelse innen helse- og sosialfagenes teori og refleksjonsutvikling. Fokuset på hermeneutisk vitenskapsteori har ført til muligheter

for bredde i hvilke temaer som kan forskes på, og en dybde i hvordan menneskets tilstedeværelse forstås (Thomassen, 2020, s. 162).

Sentralt i hermeneutikken er forforståelse, som forklarer vår måte å se virkeligheten på. Forforståelse er grunnlaget for alt vi ser, hører, tenker, oppfatter og opplever (Thurén, 2009, s. 66-70). Dette skaper det vi kan kalle forkunnskaper. Samtidig kan en mistolket forforståelse oppfattes som fordommer. Dette er en forskjell som er viktig å få frem, da det kan farge hvordan vi tolker ulike opplevelser, blant annet de opplevelsene som ligger til grunn for vårt tema. Sosialisering som barn, og miljø og forhold i samfunnet i senere år, former og preger vår forforståelse i møte med det rundt oss. Dette kan være forhold som tid og sted, eksempelvis når og hvor man er født, oppvokst og bosatt. For vår del betyr det at vi ser verden med vestlige, norske øyne, farget av tiden vi er vokst opp i (Jenssen, 2021, s. 80).

3.3 Kildehierarki og kildekritikk

Aveyard (2019, s.102) understreker viktigheten av å kritisk vurdere litteraturen man skal bruke i oppgaven. Gjennom høgskolen har vi tilgang til ulike databaser som vi har brukt for å søke etter artikler. Artikkelen er publisert i Web of Science og Academic Search Elite, og er av godkjente vitenskapelige tidsskrift. Hierarkisk, ligger vitenskapelige tidsskrift øverst i et kildehierarki. Dette på grunn av at redaksjoner sikrer kvaliteten, og fagpersoner vurderer om artikkelen holder en vitenskapelig standard (Dalland, 2020, s. 144-145). I en litteraturstudie bruker vi forskning som allerede er gjort for å belyse problemstillingen (Aveyard, 2019, s. 65-66). På bakgrunn av dette ser vi etter artikler som baserer seg på forskning. Tre av artiklene er kvalitative studier og en er mikset metode. Denne typen originale artikler befinner seg lengre ned i litteraturhierarkiet, som betyr at det finnes lite forskning tilknyttet temaet. Artikkelen er fagfellevurdert og dermed øker troverdigheten tilknyttet informasjonen vi trekker ut fra dem (Cornell University Library, 2022). To av våre artikler baserer seg på forskning fra Tanzania og lignende land, noe som kan være med å styrke artiklenes troverdighet.

Ved å stille seg kritisk til kildene man bruker i en litteraturstudie, kan man overveie artiklers kvalitet og relevans, og på denne måten være til hjelp for å svare på problemstillingen i oppgaven. Å være kildekritisk, gir muligheten til å trekke frem styrker og svakheter i en artikkel slik at den kan anvendes til å svare på problemstillingen (Aveyard, 2019, s.102-104). Det er nødvendig å vurdere litteraturen kritisk, samtidig som man kan understreke viktigheten

av å se både muligheter og utfordringer knyttet til det litterære verket. Med dette menes eksempelvis evnen til å fragmentere en artikkel slik at man kan trekke ut den informasjonen som er relevant for oppgaven, og ekskludere det som er mindre relevant.

3.4 Søkeprosess

I startfasen av arbeidet med å finne relevant litteratur, skaffet vi oss en oversikt over hvilke databaser som inneholdt fagområder nærliggende vår problemstilling (Aveyard, 2019, s. 83-87). Vi søkte i opptil flere databaser med sosialfaglig relevans, men fikk begrensede treff tilknyttet tema og problemstilling. På bakgrunn av dette valgte vi ut Web of Science og Academic Search Elite, og gjorde systematiske litteratursøk i disse, og fikk ulike treff tilknyttet problemstillingen. Videre i prosessen utformet vi søkeordene “confidentiality”, “client meeting”, “encounter”, “Tanzania”, “social work” or “social worker”. Vi har søkt på både norsk og engelsk, men hovedsakelig fått treff på de engelske søkeordene. Vi valgte derfor artikler skrevet på engelsk, hvor en av disse har data innhentet fra Norge og Sverige. I søkeprosessen brukte vi AND og OR for å kombinere søkeordene. Vi brukte AND for å få et mer nøyaktig søkeresultat og OR for å utvide søkeresultatet. Prosessen med å søke etter litteratur har vært utfordrende, da vi ikke har funnet artikler spesielt nærliggende vår problemstilling. For å styrke reliabiliteten av vår litteraturgjennomgang, har vi i søkeprosessen dokumentert søkene slik at vi kan finne tilbake til gjennomførte søk (Thurén, 2009, s. 31-32). Validiteten i vår oppgave blir styrket da vi har valgt ut artikler som er relevante for vår oppgave og bruker dem til å belyse problemstillingen. Søkeprosessen har vi ført inn i en tabell vedlagt i slutten av oppgaven.

3.5 Inklusjons- og eksklusjonskriterier

Inklusjons- og eksklusjonskriterier kan anses som hjelpemiddel i søket etter det vi trenger for å svare på en oppgave. Disse kriteriene bidrar til å adressere hva som belyser problemstillingen eller ikke (Aveyard, 2012, 75-77). På bakgrunn av vår problemstilling har vi kommet frem til ulike søkeord, hvor vi ved hjelp av disse har funnet litteratur som belyser problemstillingen. Ved hjelp av detaljerte inklusjons- og eksklusjonskriterier har vi strategisk søkt etter litteratur med relevans for vår problemstilling. Vi har i denne oppgaven valgt to artikler som tar for seg brukermøter for spesifikke brukergrupper, som HIV-rammede kvinner og menn. Relevansen ved disse artiklene kan svekkes, da vi ikke fokuserer hovedsakelig på HIV-rammede. HIV er en utbredt sykdom i Tanzania og kan forklare hvorfor de artiklene vi

har funnet relatert til vår problemstilling, omhandler studier på denne brukergruppen. Samtidig, kan vi trekke frem relevant innhold som fremkommer i artiklene, da de fokuserer på opplevelsen av brukermøte med hensyn til taushetsplikt. Vi vil også påpeke at vi samhandlet med denne brukergruppen i praksis. Fokuset vårt for oppgaven er brukermøter i Tanzania og Norge, hvor vi har valgt å inkludere en artikkel som inneholder datagrunnlag gjennomført i Norge og Sverige. Artikkelen viser direkte til brukermøter, og implementerer kulturaspektet i samhandlingen. Som nevnt ovenfor, var søkeprosessen utfordrende, og på bakgrunn av dette har vi valgt ut de artiklene vi har gjort og dratt ut det innholdet vi kan bruke for å besvare problemstillingen.

Inklusjonskriterier	Eksklusjonskriterier
<ul style="list-style-type: none"> - Tanzania og afrikanske land - Norge og vestlige land - Sosialt arbeid - «2012-2023» - Kultur - Taushetsplikt - Brukermøte 	<ul style="list-style-type: none"> - Resterende andre land, med få fellestrekk med Tanzania og Norge - Yrker med lite eller ingen grad av brukersamhandling på individnivå - «2000»-tallet og nedover - Underholdningskultur - Taushetsplikt med fokus på teknologi, innsamling av personlige opplysninger til forskning

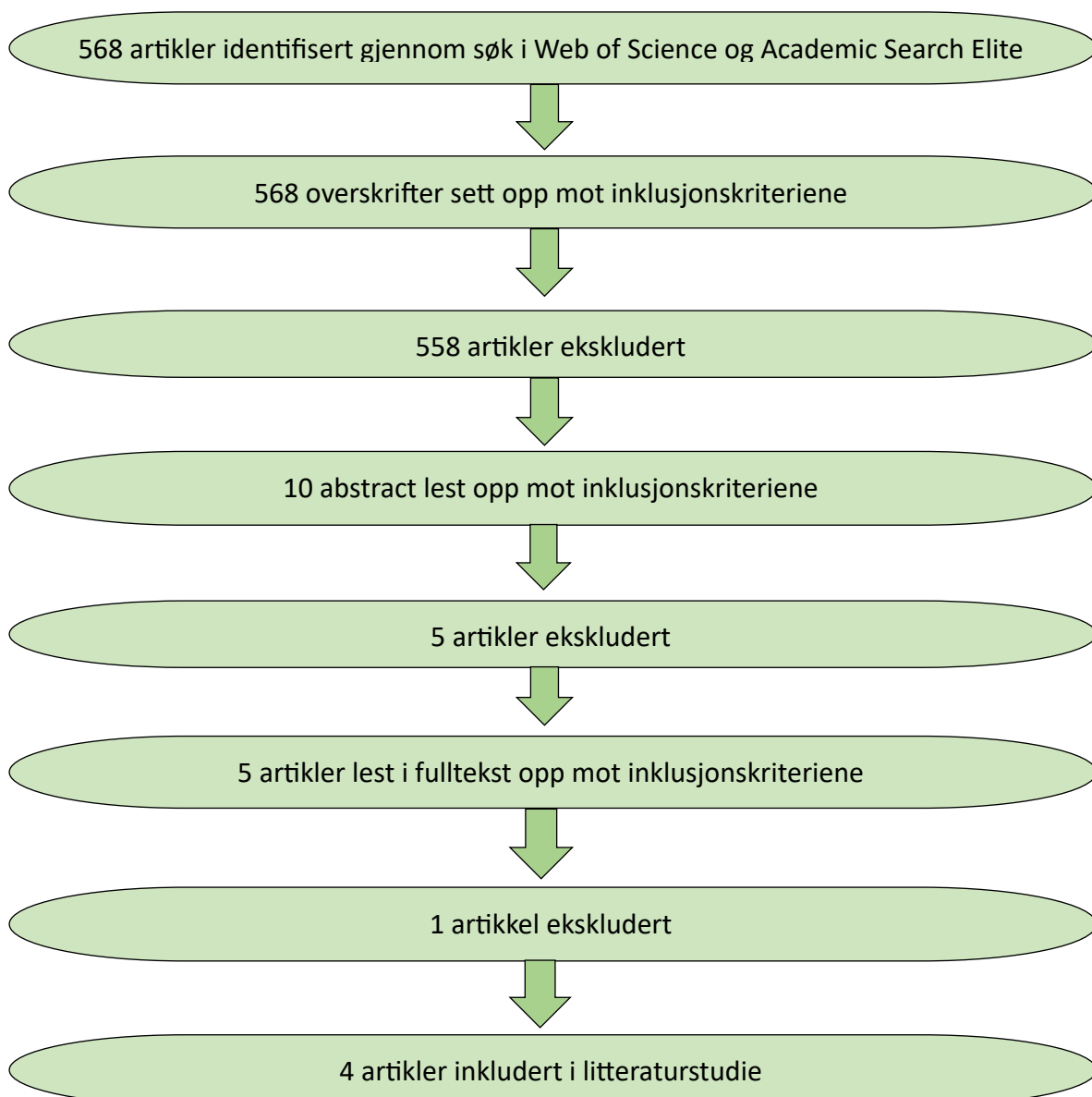
Tabell 1: Vi viser ovenfor til tabell med oversikt over kriteriene våre da vi utførte søk. Problemstillingen er bakgrunnen for inklusjons- og eksklusjonsordene vi har brukt.

3.6 Flytdiagram

For å dokumentere søkeprosessen av vår systematiske litteraturgjennomgang har vi valgt å bruke et flytdiagram (Aveyard, 2019, s. 92). Flytdiagram viser prosessen omkring å finne de mest relevante artiklene, og hvilke steg som ble utført for å få til dette. I Web of Science fikk vi 435 treff på litteratur som er fagfellevurdert og omhandlende søkeordene som vi brukte. I Academic Search Elite fikk vi 133 treff på litteratur på de samme søkeordene som i Web of Science. Til sammen satt vi med et datagrunnlag på 568 artikler. Disse søkene ble

gjennomført i uke 13. og 14. i 2023, og gjennom databasene Web of Science og Academic Search Elite.

Vi leste 568 overskrifter og ekskluderte de overskriftene som ikke var relevant mot inklusjonskriteriene og problemstillingen vår. Vi ekskluderte 558 artikler. Deretter leste vi 10 abstract, hvor fem av disse ikke passet med våre inklusjons- og eksklusjonskriterier. Vi satt da igjen med fem artikler som vi leste i fulltekst. Fire av disse passet inklusjons- og eksklusjonskriteriene, en ble ekskludert. Til slutt satt vi igjen med fire artikler som ble inkludert i vår studie.



Tabell 2: PRISMA diagram viser søkeprosessen ved systematisk litteraturgjennomgang (Aveyard, 2019, s. 92-93).

3.7 Tematisk analyse

Tematisk analyse er en måte å identifisere sammenhenger mellom de utvalgte artiklene som blir valgt, med hensikt å se om det er tema som går igjen i de ulike artiklene (Aveyard, 2019, s. 141). Ved å se etter begreper som forfatterne av artiklene bruker, kan man lettere se om det finnes temaer som kan kombineres. Det første vi gjorde var å lese gjennom artiklene og markere funn med en markeringstusj. På denne måten skapte vi en oversikt over de ulike funnene som vi fant i artiklene og sørget for at de var i tråd med problemstillingen vår. Etter å ha utarbeidet temaene som gikk igjen i de ulike artiklene, organiserte vi dem slik at de kunne relatere til hverandre og til slutt finne en temaoverskrift (Aveyard, 2019, s. 152). Ved å bruke tematisk analyse som tilnærming utarbeidet vi tre temaer som vi vil presentere i funnkapittelet i oppgaven. Tabellen nedenfor viser til hvilke temaer vi har valgt og hvilke artikler som representerer de ulike temaene.

Navn på artikkel	Forfatter og år	Tema		
		Når to kulturer møtes	Frykten for å oppsøke hjelp	Etiske dilemmaer omkring overholdelse av taushetsplikt i brukermøter
Women's views on consent, counseling and confidentiality in PMTCT: a mixed-methods study in four African countries	Hardon, A., Vernooji, E., Bongololo-Mbera, G., Cherutich, P., Desclaux, A., Kyaddondo, D., Ky-Zerbo, O., Neuman, M., Wanyenze, R. & Obermeyer, C. (2012).		X	X

HIV testing preferences in Tanzania: a qualitative exploration of the importance of confidentiality, accessibility, and quality of service	Naju, B., Ostermann, J., Brown, D., Mühlbacher, A., Reddy, E. & Thielman, N. (2014).		X	
Tales from the sequestered room: Client experiences of social work in Norway and Sweden	Ylvisaker, S. (2013).	X		
Confidentiality in direct social-work practice: Inevitable challenges and ethical dilemmas	Millstein, K. (2000)		X	X

Tabell 3: Tematisk analyse og tema

4.0 Presentasjon av funn

Den tematiske analysen resulterte i tre hovedfunn. Hovedfunnene er hentet fra Ylvisaker (2013), Njau et al. (2014), Hardon et al. (2012) & Millstein (2000). Hovedfunnene analysen resulterte i var: «Når to kulturer møtes», «Frykten for å oppsøke hjelp» og «Etiske dilemmaer omkring overholdelse av taushetsplikt i brukermøter».

4.1 Når to kulturer møtes

Ved bruk av tematisk analyse har vi utarbeidet temaet “når to kulturer møtes”. Bakgrunnen for valgt tema er å løfte frem hvordan kultur kan forme og påvirke et brukermøte. Tilknyttet dette tema, har vi kun valgt å anvende Ylvisaker (2013, s. 204-214) som valgt litteratur.

Bakgrunnen for dette, er at denne artikkelen fremhever flere sider ved kultur- og kulturforskjeller i brukermøter. Artikkelen belyser erfaringer fra møter mellom sosialarbeidere og brukere av samme kultur, men også sosialarbeidere og brukere fra ulike kulturer. Ylvisaker (2013) har gjennomført en studie som bygger på en tidligere studie fra Sverige, og som nå er forsket videre på i Norge. I denne artikkelen blir vi presentert for synspunkter fra både brukere og sosialarbeidere, som øker forståelsen og innsikten i det som fremkommer.

Vi vil bruke denne artikkelen til å se nærmere på hva som skjer når to kulturer møtes, ved å se på to ulike erfaringer som fremkommer. Vi blir først presentert for et brukermøte mellom en bruker av afrikansk kultur og en norsk sosialarbeider. I dette møtet opplever ikke brukeren å bli hørt av sosialarbeideren. Sosialarbeideren peker på at det er stor forskjell på å hjelpe brukere fra andre kulturer, kontra brukere fra samme kultur som en selv. Deretter presenteres et brukermøte mellom samme bruker, og en annen norsk sosialarbeider. Dette møtet viser til en annerledes brukeropplevelse, ved at sosialarbeideren tar hensyn til brukerens ønsker og er åpen og anerkjenner kulturforskjellen dem i mellom. På bakgrunn av denne kulturforskjellen, kommer det frem at sosialarbeideren forsøker å tilnærme seg brukeren på best mulig måte. Dette hovedsakelig ved hjelp av kunnskap om kommunikasjon og samhandling med andre kulturer.

4.2 Frykten for å oppsøke hjelp

Ved bruk av tematisk analyse gjorde vi funn relatert til hva som hindrer brukere i å oppsøke hjelpeapparatet og å dele personlige opplysninger i brukermøter. På bakgrunn av dette, utarbeidet vi temaet “frykten for å oppsøke hjelp”. Njau et al. (2014, s. 2-7) har foretatt en studie i Tanzania på kvinner og menn angående testing av HIV. Resultatene som fremkommer i artikkelen, peker på faktorer som er viktig for brukerne i forhold til ivaretagelse av konfidensialitet rundt testing. I forbindelse med testing, utpekes faktorer som kultur, økonomi, frykt og stigma. Eksempelvis velger mange brukere å reise lange avstander unna hjemstedet for å teste seg, av hensyn til bedre forutsetning for taushetsplikt. Hardon et al. (2012, s. 9) har foretatt en studie på gravide kvinner og deres erfaringer med HIV-testing i afrikanske land. Vi

finner i artikkelen at mange kvinner vegrer seg for å bli testet, blant annet på bakgrunn av stigmatisering og mangelfulle hensyn til konfidensialitet. I likhet med Hardon et al. (2012), viser Millstein (2000, s. 277-278) en studie fra Boston, USA, også til at konfidensialitet er viktig og tilretteleggende for informasjonsutveksling i møte med brukere. Artikkelen belyser konfidensialitet fra sosialarbeidernes synspunkt, hvorpå de understreker konfidensialitetens sentrale rolle i brukermøter. Her fremkommer viktigheten av konfidensialitet og taushetsplikt som en forutsetning for et godt brukermøte. Det vises også til at sosialarbeidere har et yrkesetisk ansvar for overholdelse av taushetsplikt, både profesjonelt, etisk og juridisk.

4.3 Etisk dilemma omkring overholdelse av taushetsplikt i brukermøter

På bakgrunn av analysen, utarbeidet vi temaet “etiske dilemmaer omkring overholdelse av taushetsplikt i brukermøter”. I Millstein (2000, s. 275-276) er utfordringer og etiske dilemmaer tilknyttet sosialarbeiderrollen tematisert gjennomgående i artikkelen. Studien tok sikte på å identifisere områder hvor etiske dilemmaer oppstår tilknyttet taushetsplikt og konfidensialitet. Videre fremstilles etiske dilemmaer i form av ulike kategorier. Etiske dilemmaer tilknyttet tverrfaglig samarbeid, arbeid og samhandling med ulike kulturer, og konfidensialitet i journalføring og overfor brukers pårørende. I vår oppgave, anser vi konfidensialitet overfor brukers pårørende som mest sentral. Dette er på bakgrunn av tidligere fremstilt teori om kultur og gemeinschaft, og vår egenerfaring tilknyttet det vi erfarte rundt konfidensialitet overfor pårørende i praksis. I Hardon et al. (2012) fremkommer det at brukerne ikke ønsker at sosialarbeiderne skal videreformidle personlige opplysninger, som sosialarbeiderne gjøres kjent med i brukermøter. Frykten for skam og stigmatisering, samt responsen fra deres pårørende, ligger til grunn for brukernes ønske om at sosialarbeiderne ikke skal dele opplysninger de gjøres kjent med i brukermøter.

5.0 Diskusjon

I denne delen av oppgaven skal vi diskutere teori og litteratur opp mot vår problemstilling: “Hvordan kan kulturelle forhold påvirke et brukermøte?”. Gjennom tematisk analyse utarbeidet vi tre temaer, som sammen og hver for seg belyser ulike faktorer som påvirker et brukermøte. Følgende vil vi diskutere hvordan vi kan forstå våre funn gjennom valgt teori.

5.1 utfordringer og muligheter i brukermøter på tvers av kulturer

I dette delkapittelet skal vi fokusere på hva som kjennetegner et godt brukermøte. Vi skiller mellom utfordringer og muligheter, som basert på våre funn, kan oppstå i brukermøter når to kulturer møtes. I eksempelet som kommer fram, vises det til to møter som utspiller seg i Norge, med norske sosialarbeidere, hvor brukeren kommer fra afrikansk kultur i begge tilfeller.

5.1.1 utfordringer i brukermøter når to kulturer møtes

I Ylvisaker (2013, s. 210-211) presenterer ulike brukere sin opplevelse i møte med hjelpeapparatet. Brukere fra ulike kulturer ble intervjuet, men vi vil fokusere på en bruker fra afrikansk kultur. Denne brukeren skildrer opplevelser fra brukermøtet, blant annet om hvordan hun blir møtt av sosialarbeideren som representerer hjelpeapparatet hun oppsøker. Brukeren føler seg ikke hørt og forstått av sosialarbeideren, på bakgrunn av sin kultur. Sosialarbeideren peker på at det er store forskjeller med å hjelpe brukere fra andre land, kontra brukere fra Norge, og skildrer sin erfaring med å jobbe med ulike kulturer og oppfatninger hun har gjort seg på bakgrunn av det. "Oh, yes, the difference is huge. The family structure is among other things, very different" (Ylvisaker, 2013, s. 211). Brukerens opplevelse av å ikke bli hørt og forstått av sosialarbeideren, kan kobles til sosialarbeiderens kulturkunnskap og kulturforståelse (Askeland & Døhlie, 2006, s. 42-43). Sosialarbeideren baserer sine profesjonelle avgjørelser på bakgrunn av tidligere erfaringer fra hjelperelasjoner med innvandrerkvinner (Eriksen, 2021, s. 18). Dette kan påvirke hvordan hun tilnærmer seg og behandler brukeren. Sosialarbeiderens kulturkunnskap og kulturforståelse kan dermed påvirke samspillet og relasjonen til brukeren.

Slik vi ser det, er det ikke gitt at mangelfull kulturkunnskap kjennetegner et dårlig brukermøte. Basert på brukeren sin erfaring med to ulike sosialarbeidere presentert i Ylvisaker (2013), ser vi relevansen av å vektlegge kulturforståelse fremfor kulturkunnskap, i utøvelsen av et godt brukermøte (Askeland & Døhlie, 2006, s. 42-43). Dersom man er åpen og søkende til å forstå andres kulturer, kan man ha mulighet til å utvide sin kulturforståelse og bygge en bedre relasjon til brukeren, som kan styrke opplevelsen av et godt brukermøte.

5.1.2 Muligheter i brukermøter når to kulturer møtes

I motsetning til utfordringene som fremstilles ovenfor, har brukeren en bedre opplevelse fra møte med en annen sosialarbeider (Ylvisaker, 2013, s. 214-215). I dette møtet opplevde brukeren endring i hvordan hun ble hjulpet og lyttet til. Sosialarbeideren forteller hva hun vektlegger i møter med brukere av andre kulturer, og hvordan hun tilpasser seg for å bygge en best mulig relasjon. "And maybe that's so because I work with different languages. I constantly have to invent words that mean the same to her as it does to me" (Ylvisaker, 2013, s. 214). I møte med et menneske som har en annen kulturbakgrunn enn seg selv, har man gjennom dialog og samhandling mulighet til å øke kunnskapen om den aktuelle kulturen (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 199). Sosialarbeideren i nevnt tilfelle forsøker å kommunisere med og møte brukeren i sin opplevelse av situasjonen (Ylvisaker, 2013, s. 214-215). På bakgrunn av dette, kan man se sammenhengen mellom sosialarbeidernes kulturelle forståelse og brukerens opplevelse av et godt brukermøte.

Et annet relevant punkt i tråd med brukerens opplevelse av brukermøter, omhandler ønsket om selvstendighet og selvbestemmelse. Kontrasterende til møtet med første sosialarbeider, opplever brukeren nå å bli hørt og møtt på sine behov.

A part of my job is...not choosing for her...but to discuss the different choices she will make...that is the consequences of her choices. Of course, it is she who has the control - who is in charge of assessing - how to move on. (Ylvisaker, 2013, s. 215)

Sosialarbeideren gir rom for at brukeren kan foreta egne valg, og dermed etterlates med en opplevelse av å kunne gjøre gode valg for selv, med assistanse av sosialarbeideren (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 255). I lys av dette, kan inkludering av brukeren i valg og prosesser som angår den selv, kjennetegne en påvirkende faktor i gode brukermøter (Ylvisaker 2013, s. 215).

5.2 Faktorer som påvirker frykten for å oppsøke hjelp og dele personlige opplysninger i brukermøter

Vi vil i dette delkapittelet diskutere hvilke faktorer som kan utløse frykt for å oppsøke hjelpeapparatet. Videre, vil vi diskutere årsaken til brukernes frykt for å dele i brukermøter, i tilfeller hvor de har oppsøkt hjelp. Vi ser på årsak og virkning, og belyser konsekvenser av

deres frykt i møte med hjelpeapparatet. Taushetsplikt og hensyn til konfidensialitet vil herunder være sentrale momenter.

5.2.1. Brukernes tiltak for å ivareta konfidensialitet

Frykt for å oppsøke hjelp kan skyldes ulike faktorer (Njau et al., 2014). Deriblant mangelfulle hensyn til taushetsplikt og konfidensialitet, samt stigmatisering i enkelte tilfeller. HIV-rammede utgjør brukergruppen som det fokuseres på i to av artiklene vi har gjort funn i. Det er deres opplevelser rundt testing som ligger til grunn for funnene vi har gjort rundt taushetsplikt og stigmatisering. Videre i dette delkapittelet vil vi omtale den hiv-rammede testgruppen som *brukergruppen*, der det faller naturlig, for å understreke at vi ikke retter fokus i stor grad på HIV-rammede, men opplevelsen av konfidensialitet i brukermøter i Tanzania.

I Tanzania velger halvparten av menn og kvinner å ikke la seg teste for HIV (Njau et al., 2014, s. 1-2). Frykt for overholdelse av taushetsplikt og stigma er blant de oppnevnte årsakene til den lave testforekomsten. I møte med sosialarbeider, belyses to sider av brukernes opplevelse tilknyttet taushetsplikt (Njau et al., 2014; Hardon et al., 2012). En hovedvekt av brukere opplever at sosialarbeiderne tar hensyn til deres ønske om konfidensialitet og taushetsplikt (Hardon et al., 2012, s. 9). Dette viser seg gjennom at det brukergruppen diskuterer med sine sosialarbeidere, ikke deles med deres pårørende eller andre i nær relasjon av brukeren.

I motsetning til gruppen som opplever overholdelse av taushetsplikt, opplever andre at deres ønske om konfidensialitet brytes. Et klart eksempel fremkommer i Hardon et al. (2012), hvor taushetsplikten er brutt, til tross for brukerens ønske om konfidensialitet.

A counselor from a support group had disclosed her status to others in the community, without her consent: “The counselor of publicized at my village that I’ve been found positive, which has left many people to know though I took it as confidential” (Hardon et al., 2012, s. 9-10).

Av dette fremgår viktigheten av konfidensialitet og overholdelse av taushetsplikt i møte med brukere (Hardon et al., 2012, s. 9-10). Frykt kan oppstå ved mistillit rundt overholdelse av taushetsplikt. Konsekvenser og eksempler på hvordan denne frykten kan utspille seg i

brukermøter, vil vi komme inn på senere. Frykt for å oppsøke hjelp, kan komme til syne på ulike måter (Njau et al., 2014, s. 7). Mange velger å gjøre grep, som å reise lange avstander i forsøket på å holde både selve testprosessen og testresultatet hemmelig. Dette begrunnes med at det da var mindre risiko for at andre fra deres hjemsted skulle finne ut at de i første omgang testet seg for HIV, og eventuelt hva svaret på testresultatet var. Dette kan henge sammen med at sykdommen tross sin høye smitteforekomst i Tanzania, fremdeles er tabubelagt og stigmatisert. "I am afraid if I am found to be HIV positive I may be chased away from my job" (Njau et al., 2014, s. 3). Sitatet illustrerer frykt for hvilke konsekvenser som kan oppstå ved brudd på sosialarbeiderens taushetsplikt.

5.2.2. Brukeres frykt for å dele i brukermøter

Vi fokuserte ovenfor på brukere og deres frykt for å oppsøke hjelpeapparatet i Tanzania. Vi vil nå diskutere årsaker til at mange brukere ikke ønsker å dele personlige opplysninger i brukermøter ved allerede oppsøkt hjelp. Det kan være ulike årsaker til at brukere ikke deler personlige opplysninger i brukermøter i Tanzania. En av disse årsakene, kan være fordi Tanzania er et land med en stor andel av mennesker som lever i fattigdom (FN, 2023). Økonomi er en stor bekymring, som kan forklare brukernes behov for økonomisk bistand av sosialarbeiderne, fremfor hjelp til andre personlige utfordringer.

Dette kan også belyses fra et annet synspunkt. En annen årsak til at mange sjeldent deler personlige opplysninger, kan forklares av frykt, som vi også har omtalt tidligere. Under vårt praksisopphold, ble det synliggjort i brukermøter at det var forventet av sosialarbeiderne og institusjonen at familien stilte opp med økonomiske midler for å hjelpe til med nedbetaling. Vi bemerket oss at temaet økonomi var det de aller fleste ønsket bistand til, til tross for at sosialarbeiderne innesitter kunnskap og kompetanse til å bistå på andre, mer personlige, arenaer også. Vi undret oss over dette, og ønsket å finne ut mer om hvordan det kunne ha seg at så få snakket med sosialarbeiderne om tema som eksempelvis psykisk helse, sorg og familiekonflikter. Etter å ha forhørt oss omkring dette, sitter vi igjen med opplevelsen av at det kan skyldes faktorer tilknyttet taushetsplikt og konfidensialitet.

Konfidensialitet anses som en absolutt nødvendighet for god informasjonsutveksling i brukermøter mellom brukere og sosialarbeidere (Millstein, 2000, s. 271, 278). Vi ser imidlertid viktigheten av å påpeke, som vi også gjorde tidligere i oppgaven, at studien ikke

benytter datagrunnlag fra Tanzania. Likevel underbygges viktigheten av at brukerne har tillit til sosialarbeiderne og at de overholder sin konfidensialitet i brukermøter. Taushetsplikt og konfidensialitet er en nødvendighet og forutsetning for at brukerne kan være villige til å åpne seg i brukermøter og dele personlige opplysninger med sosialarbeiderne. På bakgrunn av dette, kan det tenkes at strengere hensyn til taushetsplikt kan være fordelaktig i land som Tanzania. Tanzania har, som vi har vært inne på tidligere, en stor befolkningsandel som er smittet av tabubelagte og stigmatiserte sykdommer som HIV. Dersom brukere med denne typen helseutfordringer oppsøker hjelpeapparatet, kan en strengere taushetsplikt potensielt tilrettelegge for at de åpner seg og deler personlige utfordringer som de sitter med. Tvil rundt sosialarbeideres konfidensialitet var det mest vektlagte momentet omkring årsaker til å unnlate eller frykte for å dele i brukermøter (Hardon et al., 2012, s. 3). Frykten for negative reaksjoner fra familie, arbeidsgivere og andre i relasjon til brukeren ble beskrevet som årsaker.

5.3 Taushetsplikt overfor pårørende

Millstein (2000) presenterer etiske dilemmaer tilknyttet sosialarbeiderrollen og hensyn til konfidensialitet. Vi viste ovenfor det som fremkommer i Millstein (2000) angående konfidensialitet som en forutsetning for god informasjonsutveksling i brukermøter. Blant flere etiske dilemmaer som fremkommer i artikkelen, vil vi fokusere på konfidensialitet overfor brukeres pårørende, og belyse det ved hjelp av tidligere presentert teori.

5.3.1 Taushetsplikt overfor pårørende i en slektbasert samfunnstype

Sosialarbeidere anser konfidensialitet overfor pårørende som et aktuelt etisk dilemma (Millstein, 2000, s. 276). “Collaborative relationships both inside and outside of the agency, and with family members and friends in the client's life, are a major area in which practitioners are reporting difficulty maintaining confidentiality” (Millstein, 2000, s. 276). På den andre siden er det ikke alltid, av ulike årsaker, slik at brukere ønsker å inkludere sine pårørende i brukermøter (Hardon et al. 2012). De aller fleste HIV-smittede holder sin status hemmelig (Hardon et al., 2012, s. 9-10). Skam overfor helsetilstanden, legges til grunn for frykten for at pårørende og miljøet rundt brukeren skal gjøres kjent med situasjonen. Opplevelsen av skam og frykt tilknyttet brudd på taushetsplikt, som HIV-rammede forteller om i artiklene, kan også kobles til andre brukergrupper.

For å belyse et relevant punkt gjeldende hensyn til taushetsplikt, vil vi videre utdype hvordan samfunn kjennetegnet av nære relasjoner til pårørende, og personlige forpliktelser overfor dem, kan anses som et hinder for informasjonsutveksling i brukermøter (Eriksen og Sajjad, 2020, s. 283-284). I likhet med Norge, har også Tanzania et regelverk som regulerer taushetsplikt. Som nevnt ovenfor, velger dog ikke sosialarbeidere i Tanzania å følge reglementet om taushetsplikt slavisk, dersom de ikke anser det som hensiktsmessig. Det anses som viktig at brukerens pårørende blir opplyst om situasjonen, for å unngå at familien utelates fra essensiell informasjon (Eriksen & Sajjad, 2020, s. 284-285). Dette kan henge sammen med de nære personlige forpliktelsene innad i samfunnstypen, og kan forklare at brukerens pårørende ønskes involvert, da det er de som er forventet å skulle støtte og bidra ved oppståtte situasjoner. Det er slik sosialarbeiderne bidrar til forbedret livskvalitet for sine brukere, da de inkluderer familien i brukerens utfordringer og lar familien bidra.

I motsetning til hva teorien om *gemeinschaft* tilsier (Eriksen og Sajjad, 2020, s. 283-285), har mange, også innenfor denne samfunnstypen, vanskelig for å dele sykdomsrelaterte opplysninger med sine pårørende (Hardon et al., 2012, s. 10). “But many others reported that they found it very difficult to tell their husbands, out of fear of being blamed, abused and/or abandoned” (Hardon et al., 2012, s. 10). Brukerne ser det ugunstig å dele sine helseutfordringer med sine pårørende, både underveis og i etterkant av brukermøte.

5.3.2 Taushetsplikt overfor pårørende i en byråkratisk samfunnstype

Et annet relevant punkt relatert til utførelsen av taushetsplikt i Norge og Tanzania, kan utdypes videre gjennom forståelsen av hvor viktig taushetsplikt er for brukernes tillit til sosialarbeiderne og hjelpeapparatet (Millstein, 2000, s. 278). Det norske samfunnet kjennetegnes av handlinger regulert av staten og lovverket (Eriksen og Sajjad, 2020, s. 284-285). Utfra hva teorien tilsier, ser vi sammenhengen mellom reglemoral og taushetsplikt. Norge er et eksempel på et land, hvor taushetsplikt er nedfelt i en rekke lover, blant annet i forvaltningsloven (Forvaltningsloven, 1967, § 13). Profesjonene innad i samfunnstyper som Norge, er dermed underlagt et strengt regelverk de må forholde seg til. Dette kan tenkes å påvirke brukernes tillit til systemet, og i møter mellom den enkelte bruker og sosialarbeider. Vi tar i betraktning at det finnes grader av overholdelse av taushetsplikt, men gjennomgående er det en generell oppfatning at de fleste sosialarbeidere underlagt slike lovverk velger å følge

det (Forvaltningsloven, 1967, § 13). Den norske, byråkratiske samfunnstypen, kan brukes som et eksempel på et samfunn hvor medlemmene ikke nødvendigvis har nære relasjoner eller kjenner hverandre på mer enn én måte. I forlengelsen av dette, kan man åpne for muligheten for at brukere stoler mer på en sosialarbeider de ikke har noe relasjon til, men som de stoler på i forhold til taushetsplikt.

6.0 Avslutning og implikasjoner for praksis

I vår bacheloroppgave presenterer vi hvordan kulturelle forhold påvirker et brukermøte. Litteraturen vi har brukt for å besvare oppgaven, har vi funnet gjennom systematiske litteratursøk. Vi fant at sosialarbeidernes kulturelle kunnskap og forståelse påvirker samspillet og relasjonen til brukeren, som igjen virker inn i brukerens opplevelse av møtet. Brukere frykter også å oppsøke hjelp, samt å dele med sosialarbeidere dersom de har oppsøkt hjelp, grunnet stigmatisering og mangelfulle hensyn til konfidensialitet. Videre, gjorde vi funn på etiske dilemmaer sosialarbeidere opplever omkring overholdelse av taushetsplikt overfor brukeres pårørende. Det fremkommer at sosialarbeidere anser konfidensialitet som en forutsetning for god informasjonsutveksling i brukermøter. Dette kontrasterer til synspunkt og gjennomførelse av taushetsplikt i Tanzania, hvor konfidensialitet kan sees som et hinder for informasjonsflyt innad i familien. Gjennom tematisk analyse utarbeidet vi tre tema, som videre dannet grunnlaget for diskusjon. Vi koblet våre funn opp mot teori om blant annet kultur, etnosentrisme og kulturrelativisme, og *gemeinschaft* og *gesellschaft*.

På bakgrunn av kunnskapen vi har tilegnet oss gjennom denne oppgaven, har vi fått ny innsikt og forståelse for temaet. Dette både som privatpersoner, men også som sosionomer. Vi har blitt oppmerksomme på viktigheten av kulturell forståelse, og at kulturelle forskjeller blir synligere for oss. Dette som følge av globalisering og en verden hvor vi stadig lever tettere innpå hverandre (Eriksen og Sajjad, 2020, s. 287). Dermed blir vi introdusert for nye kulturer, og andre levemåter. Knyttet opp mot sosialt arbeid, kan vi se dette i sammenheng med hvordan sosialarbeidere i Tanzania utfører sosialt arbeid, eksempelvis anvendelsen av taushetsplikt i brukermøter. Vi bemerker at vi ikke ser en rett eller gal måte å utføre sosialt arbeid på, i tråd med brukermøter og taushetsplikt. Derimot ser vi muligheter for en utvidet forståelse for andre kulturer, og at sosiale utfordringer kan løses på flere måter enn vi er kjent

med. Av dette, vil vi poengtere viktigheten av å være åpen og villig til å lære av andre, i tråd med det kulturrelativistiske perspektivet.

7.0 Litteraturliste

- Askeland, G. A & Døhlie, E. (2006). Kultur og språk - innfallsvinklar til internasjonalt sosialt arbeid. I E. Døhlie & G. A. Askeland (Red.), *Internasjonalt sosialt arbeid: innsats på andres arena* (s. 41-54). Universitetsforlaget.
- Aveyard, H. (2019). *Doing a literature review in health and social care: A practical guide* (4. utg.). Open University Press.
- Berg, B. (2015). Velferd og migrasjon - sosialt arbeid i et flerkulturelt samfunn. I I. T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg & L. C. Kleppe (Red.), *Sosialt arbeid: En grunnbok* (s. 244-258). Universitetsforlaget.
- Berg, B., Ellingsen, I. T., Levin, I. & Kleppe, L. C. (2015). Hva er sosialt arbeid? I I. T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg & L. C. Kleppe (Red.), *Sosialt arbeid: En grunnbok* (s. 19-35). Universitetsforlaget.
- Cornell University. (2022, 18. april). *Critically Analyzing Information Sources: Critical Appraisal and Analysis*. Cornell University Library. https://guides.library.cornell.edu/critically_analyzing
- Dalland, O. (2020). *Metode og oppgaveskriving* (7. utg.). Gyldendal.
- Eriksen, T. H. (Red.). (2001). *Flerkulturell forståelse* (2. utg.). Universitetsforlaget.
- Eriksen, T.H. (2021). *Små steder - store spørsmål: Innføring i sosialantropologi* (4. utg.). Universitetsforlaget.
- Eriksen, T. H. & Sajjad, T. A. (2020). *Kulturforskjeller i praksis: Perspektiver på det flerkulturelle Norge* (7. utg.). Gyldendal.
- Fellesorganisasjonen (2015). Yrkesetisk grunnlagsdokument for barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsvitere. <https://www.fo.no/getfile.php/1324847-1580893260/Bilder/FO%20mener/Brosjyrer/Yrkesetisk%20grunnlagsdokument.pdf>
- FN. (2023, 22. Februar). *Tanzania*. <https://www.fn.no/Land/tanzania>
- Forvaltningsloven. (1967). *Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker* (LOV-1967-02-10). Lovdata. <https://lovdata.no/lov/1967-02-10>

- Hardon, A., Vernooji, E., Bongololo-Mbera, G., Cherutich, P., Desclaux, A., Kyaddondo, D., Ky-Zerbo, O., Neuman, M., Wanyenze, R. & Obermeyer, C. (2012). Women's views on consent, counseling and confidentiality in PMTCT: A mixed-methods in four African countries. *BMC Public Health*, 12(1), 26.
<https://bmcpublikealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/1471-2458-12-26>
- Jenssen, D. (2021). *Vitenskapsteori i sosialt arbeid: Tilnærminger og normative spørsmål*. Det Norske Samlaget.
- Klausen, A. M. (1992). *Kultur: Mønster og kaos*. Ad Notam Gyldendal.
- Millstein, K. (2000). Confidentiality in Direct Social-Work Practice: Inevitable Challenges and Ethical Dilemmas. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, 81(3), 270-282. <https://journals.sagepub.com/doi/epdf/10.1606/1044-3894.1018>
- Molven, O. (2019). *Helse og jus* (9. utg.). Gyldendal juridisk.
- Njau, B., Ostermann, J., Brown, D., Mühlbacher, A., Reddy, E. & Thielman, N. (2014). HIV testing preferences in Tanzania: A qualitative exploration of the importance of confidentiality, accessibility, and quality of service. *BMC Public Health*, 14(1), 838.
<https://bmcpublikealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/1471-2458-14-838>
- Ohnstad, B. (2003). *Taushetsplikt, personvern og informasjonssikkerhet i helse- og sosialsektoren* (3. utg.). Gyldendal Akademisk.
- Røkenes, O. H. & Hanssen, P-H. (2012). *Bære eller bryte: Kommunikasjon og relasjon i arbeid med mennesker* (3. utgave). Fagbokforlaget.
- Skau, G. M. (2017). *Gode fagfolk vokser: Personlig kompetanse i arbeid med mennesker* (5. utgave). Cappelen Damm Akademisk.
- Thomassen, M. (2020). Hermeneutikk som refleksjon og livsfortolkning. I D. Jenssen., M. Kjørstad., S. Seim & P.A. Tufte (Red.), *Vitenskapsteori for sosial- og helsefag* (s. 162-188). Gyldendal.
- Thurén, T. (2009). *Vitenskapsteori for nybegynnere* (2. utg.). Gyldendal.

Ylvisaker, S. (2013). Tales from the sequestered room: Client experiences of social work in Norway and Sweden. *Journal of Social Work, 13*(2), 203-220.
<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1468017311412035>

8.0 Vedlegg

8.1 Vedlegg 1: Søkeprosess

	Søkeord 1	Søkeord 2	Søkeord 3	Søkeord 4	Søkeord 5
Norsk	Taushetsplikt	Sosialt arbeid	Tanzania	Sosialarbeider(e)	Brukermøte
Engelsk	Confidentiality	Social Work	Tanzania	Socialworker(s)	Client meeting

Database / søkemotor / nettsted	Søk nr.	Søkeord/ søkekombinasjoner	Antall treff	Kommentarer til søk / treffliste
Web of Science	1.	«Confidentiality»	19460	Fikk 19460 treff med bare det søkeordet
	2.	AND «Tanzania»	97	Fikk 97 treff med kombinasjonene
	3.	AND «2012-2023»	81	Avgrenset tidsperioden til 2012-2023 og fikk 81 treff
				= Artikkel nummer 4 av 81: “ <i>HIV testing preferences in Tanzania: a qualitative exploration of the importance of confidentiality, accessibility, and quality of service</i> ”

Web of Science	1.	«Confidentiality»	18771	
	2.	«African countries»	104	Brukte «african countries» istedenfor Tanzania, slik at søket ble litt større

	3.	«Client meeting»	4	
	4.			= Artikkel nummer 2 av 4: <i>“Women’s views on consent, counseling and confidentiality in PMTCT: a mixed-methods study in four African countries”</i>

Web of Science	1.	“Social workers”	92750	
	2.	AND “clients meeting”	378	
	3.	AND “clients meeting OR encounter”	350	Brukte et synonym for å mulig få ned tallet litt mer.
	4.			= Fant artikkel nummer 1 av 350: <i>“Tales from the sequestered room: Client experiences of social work in Norway and Sweden”</i>

Academic Search Elite	1.	“Social work” AND “challenges”	13246	Avgrenset med en gang med utfordringer, fordi vi vet av tidligere søk at bare sosialt arbeid gir flere hundre tusen artikler
		“Social work” AND “challenges” AND “confidentiality”	133	
				= Artikkel nummer 2 av 133 <i>“Confidentiality in direct social-work practice: Inevitable challenges and ethical dilemmas”</i>

8.2 Vedlegg 2: Litteratormatrise

Referanse	Hardon et al., (2012).	Njau et al., (2014).	Ylvisaker, S., (2013).	Millstein, K., (2000).
Tittel	Women's views on consent, counseling and confidentiality in PMTCT: a mixed methods study in four African countries	HIV testing preferences in Tanzania: a qualitative exploration of the importance of confidentiality, accessibility, and quality of service	Tales from the sequestered room: Client experiences of social work in Norway and Sweden	Confidentiality in direct social-work practice: Inevitable challenges and ethical dilemmas
Hensikt	Vurdere kvaliteten på informasjonstilbud og rådgivning for HIV-rammede kvinner i studielandene, og bruke disse funnene som et forslag til hvordan tjenestene kan forbedres	Utforske viktigheten av konfidensialitet, tilgjengelighet og tjenestekvalitet angående HIV-testing i Tanzania	Diskutere brukeres opplevelse fra møter med sosialarbeidere, samt få fram sosialarbeiderens opplevelse av møtet	Studien tar sikte på å identifisere og lære mer om utøveres etiske dilemma i forhold til å opprettholde klientkonfidensialitet
Metode/ Studiedesign	Mixed-methods (blandet metode). Dybdeintervju og fokusgrupper.	Kvalitativ metode. Dybdeintervju og fokusgrupper.	Kvalitativ metode. Grounded theory.	Kvalitativ metode. Non-probability sampling

Forskningsland	Burkina Faso, Kenya, Malawi og Uganda	Tanzania	Norge og Sverige	USA
Nøkkelord	PMTCT, Africa, HIV-testing, counseling, consent, disclosure	Testing option, Male tester, Female tester, Testing venue og Female discussant	Social work, categorization, clients, encounters og social workers	(Ingen oppnevnte nøkkelord)

8.3 Vedlegg 3: Kvalitetsvurdering

Del A: Innledende vurdering	Hardon et al., (2012).	Njau et al., (2014)	Ylvisaker, A., (2013)	Millstein, K., (2000)
Er formålet med studien klart formulert?	Ja	Ja	Ja	Ja
Er kvalitativ metode hensiktsmessig for å få svar på problemstillingen?	Ja	Ja	Ja	Ja
Er utformingen av studien hensiktsmessig for å finne svar på problemstillingen?	Ja	Ja	Ja	Ja
Er utvalgsstrategien hensiktsmessig for å besvare problemstillingen?	Ja	Ja	Ja	Ja
Ble dataene samlet inn på en slik måte at problemstillingen ble besvart?	Ja	Ja	Ja	Ja
Ble det gjort rede for bakgrunnsforhold som kan ha påvirket fortolkningen av data?	Usikker	Ja	Usikker	Ja
Er etiske forhold vurdert?	Ja	Ja	Ja	Ja
Går det klart frem hvordan analysen ble gjennomført? Er fortolkningen av data	Ja	Ja	Ja	Ja

forståelig, tydelig og rimelig?				
Basert på svarene dine på punkt 1-8 over, mener du at resultatene fra denne studien er til å stole på?	Ja	Ja	Ja	Ja
Del B: Hva er resultatene?				
Er funnene klart representert?	Ja	Ja	Ja	Ja
Del C: Kan resultatene være til hjelp i praksis?				
Hvor nyttige er funnene fra denne studien?	Vi vurderer disse funnene som nyttig.	Vi vurderer disse funnene som nyttig.	Vi vurderer disse funnene som nyttig.	Vi vurderer disse funnene som nyttig.