

Sandra Torres, Anna Olaison & Emilia Forssell

Biståndshandläggare om möten med sent-i-livet-invandrade äldre

– inblick i hur en institutionell kategori skapas

Care managers on need assessment with late-in-life immigrants: insights into how an institutional category is created

Research on the implications of cross-cultural interaction for needs assessment practice is scarce. This is particularly the case when it comes to research on care management within elderly care. There is therefore a need to explore the ways in which care managers regard and experience cross-cultural interaction when assessing older people's needs prior to granting access to elderly care services. This article is based on a project that aimed to explore just that through focus group interviews with care managers (n=60) who work within the context of Swedish elderly care. The analysis presented here addresses the ways through which an institutional category is created as care managers discuss the kind of cross-cultural interaction that they find the most challenging (which is the one involving older people who migrated late, do not speak Swedish and come from cultures that are deemed to be too different). The analysis discloses the underlying assumptions about Otherness that the care managers alluded to when sharing their views on, and experiences of, assessing needs by way of cross-cultural interaction with late-in-life immigrants. The article discusses the implications that these findings have for care management practice in Sweden considering that the legislation dictates that care managers need to attend to older people's "uniqueness". The analysis reveals that the uniqueness associated with certain client categories is too unique to cater for

Introduktion

Denna artikel handlar om biståndshandläggning inom den svenska offentliga äldreomsorgen, särskilt den behovsbedömningsprocess som äldre genomgår i samband med att de ansöker om omsorgsinsatser. Deras möten med biståndshandläggare är helt centrala för tilldelandet och administrationen av omsorgsinsatser. Biståndshandläggning inom ramen för äldreomsorgen skiljer sig från hur motsvarande praktik fungerar inom andra verksamhetsområden inom socialtjänsten genom att den ofta inrymmer förhandlingar om insatser präglade av "servicekaraktär" (d.v.s. som syftar till att bibehålla funktioner för att klara av praktiska aspekter av vardagslivet; se Milner & O'Byrne 2009; Lymbery & Postle 2010).

Sådana förhandlingar innebär ofta att hjälpsökande äldres behov matchas med existerande resurser för att betraktas som legitima för insatser från äldreomsorgen, vilket är bakgrunden till att flera forskare konstaterar att olika aspekter av biståndshandläggning med äldre behöver utforskas mer (McDonald et al. 2008).

Svensk forskning om biståndshandläggning inom äldreomsorgen har hittills i hög utsträckning ägnats dels introducerandet av olika modeller för bedömning och beslutfatandepraktik i förhållande till lagstiftning, dels upplevelser av bedömningsprocessen utifrån olika deltagares perspektiv (e.g. Blomberg 2004; Lindelöf & Rönnbäck 2004; Janlöv 2006 & Dunér 2007). De faktiska mötena mellan biståndshandläggare och äldre har varit föremål för forskning i endast ett fåtal studier (e.g. Hellström Muhli 2003; Olaison 2009). I studier som fokuserat på möten har man inte fokuserat på biståndshandläggares föreställningar om och erfarenheter av olika typer av äldre. Man har inte heller fokuserat på betydelsen som dessa föreställningar kan tänkas ha för hur biståndshandläggare ser på och upplever behovsbedömningsprocessen samt på hur de upplever de möten de har med äldre under denna process. Analysen i denna artikel fokuserar därför på de utmaningar som biståndshandläggare kopplar samman med tvärkulturella möten (dvs. möten som sker över föreställda kulturella, etniska, språkliga och/eller religiösa gränser) och de föreställningar om och erfarenheter av äldre invandrare som dessa ger uttryck för. Denna artikel adresserar härmed de utmaningar som Soydan (1996) och Allwood (2000) lyfter fram då de argumenterar för att yrkesgrupper som psykologer och socialarbetare behöver bli medvetna om att föreställningar om de grupper som de själva inte tillhör kan ha innebörd för deras yrkesutövning visavi desamma. Allwood (2000) skriver t.ex. att det är viktigt att socialarbetare är vaksamma på de särskilda utmaningar som tvärkulturella möten innebär eftersom "det är vanligt att medlemmar i en grupp utvecklar stereotyper i sina föreställningar om personer som identifierats med andra grupper" (ibid: 46).

I blickfånget för denna artikel står därför föreställningar om och erfarenheter av en särskild typ av interaktion som biståndshandläggare har börjat att ge uttryck för i relation till upplevelser av utmaningar i yrkesutövningen (e.g. Anderson & Johansson 2010; Forssell 2012; Torres, Forssell & Olaison 2013; Forssell, Torres & Olaison 2014 & 2015). Det handlar om en specifik kategori äldre som invandrat sent i livet. Anledningen till att vi fokuserar på detta är att den svenska debatten om äldreomsorg under de senaste decennierna har uppmärksammat de utmaningar som en ökad etnisk, kulturell, religiös och språklig mångfald kommer att innebära för sektorn generellt (Ronström 2002) och för det äldreinriktade sociala arbetet i synnerhet (Forssell 2012; Forssell & Torres 2012). Värt att notera är att debatten ifråga har pågått i flera decennier trots att antalet äldre som är födda utomlands fortfarande är förhållandevis litet. Vid utgången av 2012 fanns det 9 555 893 personer i Sverige. 15,4 procent av dessa var födda utomlands. Av hela den svenska befolkningen var 19,1 procent över 65 år. Vid samma tidpunkt var andelen utlandsfödda i befolkningen över 65 år 11,9 procent (SCB 2013). De flesta äldre som är födda utomlands (och som vanligtvis

kallas för äldre invandrare) kommer antingen från ett annat nordiskt eller europeiskt land och anlände till Sverige som arbetskraftsinvandrare på 1950- och 1960-talen.

Oaktat detta har debatten om äldreomsorg i Sverige länge handlat om vad en ökad mångfald bland presumtiva äldreomsorgsmottagare kan innebära för verksamheten (jfr. Torres 2006; 2008 & 2013). Det finns flera tänkbara anledningar till detta. En har att göra med att en stor andel av Sveriges utlandsfödda befolkning närmar sig eller redan befinner sig i pensionsåldern (Socialstyrelsen 2009). Den största ökningen av antalet äldre som är födda utomlands finns i de ålderskategorier där behovet av äldreomsorgstjänster också påtagligt ökar (dvs. 75–84 år). En annan tänkbar anledning till denna debatt är att Sverige har haft relativt generösa regler för anknytningsinvandring under flera år, vilket möjliggjort att invandrare som varit etablerade i landet kunnat uppmuntra äldre närstående att komma hit. Åter en annan anledning till att debatten har funnits under en lång tid, trots att den totala andelen äldre som är födda utomlands är relativt liten, är att många invandrade äldre är bosatta i storstäderna (Stockholm, Göteborg och Malmö). Den geografiska koncentrationen kan ha bidragit till uppmärksamheten. Sammantaget ter sig forskning om tvärkulturella möten inom äldreomsorgen generellt som angelägen. I synnerhet gäller detta i förhållande till biståndshandläggningspraktik specifikt, nu när antalet äldre födda utomlands ökar. En genomgång av den svenska forskningslitteraturen om äldre invandrare har nämligen visat att dessa ofta betraktas som "de Andra" inom äldreomsorgen (Ronström 2002; Torres 2006), tillika en utmaning för välfärdssektorn (Torres 2008). Värt här att notera är att det fortfarande inte finns någon enda representativ studie av äldre födda utomlands i vårt land. Ett stort antal studier har dessutom fokuserat på den grupp som utgör minoriteten, dvs. de som invandrat till Sverige sent i livet men som samtidigt, statistiskt sett, utgör den minsta gruppen inom den utlandsfödda äldrebefolkningen (se vidare Torres 2013). Detta är den kategori äldre invandrare som antas vara allra mest utsatta. Sammanfattningsvis finns det en ökande medvetenhet om att tvärkulturella möten inom äldreomsorgen kan utgöra en utmaning, samtidigt som de flesta behovsbedömningsmöten i Sverige faktiskt inte kan beskrivas som tvärkulturella.

När det gäller forskning om biståndshandläggares upplevelser av sitt arbete är det värt att lyfta fram att den visar att biståndshandläggningsprocessen är kantad med många utmaningar (e.g. Lindelöf & Rönnbäck 2004; Olaison 2009; Norman 2010). Bland dessa räknas det faktum att behovsbedömningsprocessen har blivit mer standardiserad, kombinerat med att allt fler lokala riktlinjer styr arbetet (Andersson 2007a; Blomberg 2008) och att biståndshandläggare inte alltid upplever att de kan arbeta utifrån lagstiftningens intentioner (Lindelöf & Rönnbäck 2004; Andersson 2007b). Flera studier visar även att biståndshandläggarrollen allt mer präglas av myndighetsutövning (Norman & Schön 2005; Schön 2012) på bekostnad av det som många biståndshandläggare upplever som det centrala, dvs. själva mötet med de äldre hjälpsökande (Dunér & Nordström 2006). Sammantaget visar alltså forskningen att biståndshandläggare inom äldreomsorgen upplever många yrkesrelaterade utmaningar. Just

tvärkulturella sådana har dock inte uppmärksammats i den utsträckning som man kunde förvänta sig i ljuset av att den svenska äldreomsorgspolitiska debatten sedan länge har lyft fram att äldre invandrare har särskilda behov som den svenska äldreomsorgen inte alltid kan tillgodose (se t.ex. Torres 2006).

Förutom de studier som vi själva bedrivit (se Torres, Forssell & Olaison 2013; Forssell, Torres & Olaison 2014 & 2015) har forskningsfrågan i fokus för denna artikel inte studerats. Två studier antyder dock att tvärkulturella biståndshandläggningsmöten inom äldreomsorgen kan innebära särskilda utmaningar. Forssell (2012) studerade till exempel hur biståndshandläggare upplever ärenden med äldre med transnationella livsstilar. Hon fann att biståndshandläggarna i påfallande låg grad var medvetna om de äldres transnationella sammanhang men samtidigt utvecklade de olika praktiska strategier som i viss mån innebar avsteg från sedvanlig ärendehantering. Resultat från en mindre enkätstudie i en mellanstor svensk kommun som syftade till att problematisera hur frågan om valfrihet inom den svenska äldreomsorgssektorn hanteras av biståndshandläggare är också relevant att lyfta fram här (Andersson & Johansson 2010). I den studien framgick bland annat att äldre invandrare upplevs ställa högre krav än svenskfödda äldre. De "bedöms och beskrivs av biståndshandläggarna som problematiska, eftersom de inte riktigt förstått hur vårt system fungerar, samtidigt som de framstår som mycket krävande" (ibid: 126). Sistnämnda studie handlade dock inte om biståndshandläggningspraktik innefattande just invandrade äldre. Frågeställningen som denna artikel knyter an till är därför: Vilka föreställningar om och erfarenheter av äldre invandrare förmedlas av biståndshandläggare inom äldreomsorgen då de diskuterar utmaningar som de förknippar med tvärkulturella biståndshandläggningsmöten?

Kategorisering som teoretisk referensram

Problemområdet som aktualiseras här berör vad Hall, Slembrouck & Sarangi (2006) lyfter fram som *kategoriseringens betydelser och faror för det sociala arbetets praktik*, dvs. hur föreställningar om och erfarenheter av olika grupper oavsiktligt och omedvetet kan ha betydelse för de möten som äger rum mellan välfärdsinstitutioner och klienter. Institutionella praktiker utgår alltid från konstruktioner av kategorier, och projektet som denna artikel utgår ifrån knyter därför an till forskningen om institutionell kategorisering (se bl. a. Hall et al. 1999; Linell 1998; Linell & Fredin 1995; Mäkitalo & Säljö 2002 och Mäkitalo 2003). Vårt fokus är en särskild typ av biståndshandläggningsmöten (s. k. tvärkulturella möten vilket i detta projekt definieras i termer av möten över etniska, kulturella och språkliga gränser) och en viss social position (dvs. invandrarskap).

Just kategorisering fungerar som en bas i de mekanismer som en institution använder sig av för att definiera människor i förhållande till ramar och riktlinjer (Agar 1985). Douglas (1986) hävdar exempelvis, att institutioner både "tänker" i termer av kategorier och konkret bedriver sin verksamhet genom att använda kategorier (Sarangi & Slembrouck 1996). När det gäller socialt arbete specifikt måste Prottas (1979) arbete nämnas i och

med att han har argumenterat för att "gräsrotsbyråkraters" (se t.ex. Lipsky 2010) huvudsakliga uppgifter handlar om att matcha relevanta egenskaper hos medborgare med de regler som finns inom välfärdsorganisationer. Enligt Prottas bestäms sättet på vilket klienter blir kategoriserade av på vilket sätt byråkratin behandlar honom eller henne (ibid: 4–5). Det är på grundval av detta som forskning inom det sociala arbetets praktik under de senaste decennierna har fokuserat på studier av hur människor som söker stöd från socialtjänsten konstrueras som klienter i förhållande till olika institutionella praxis och hur olika typer av insatser beviljas när ett "klientskap" väl har etablerats (Campbell & Roberts 2007; Eskelinen, Olesen & Caswell 2010; Hall, Sarangi & Slembrouck 1999; Hall och Slembrouck 2009; Mäkitalo & Säljö 2002). Institutionellt kategoriseringsarbete kännetecknas av att det oftast finns överlappande eller parallella batterier av klassifikationer som påverkar varandra antingen på ett möjliggörande eller på ett hindrande sätt (se bl. a. Börjesson 2003). Med kategorisering som teoretisk ram uttrycker vi syftet med denna artikel på följande sätt: att på basis av fokusgruppsintervjuer med biståndshandläggare inom äldreomsorgen utforska de föreställningar om och erfarenheter av 'kategorin' äldre invandrare som biståndshandläggare ger uttryck för.

Metod

Den empiriska utgångspunkten för denna artikel utgörs av tio fokusgruppsintervjuer (jfr Breen, 2006) med 60 biståndshandläggare från sju olika kommuner och stadsdelar, som alla dagligen arbetar med att genomföra behovsbedömning av äldre som ansöker om insatser från äldreomsorgen. Dessutom har två individuella intervjuer genomförts på grund av sena återbud. Fokusgruppsintervjuer valdes eftersom projektet¹ fokuserade på föreställningar och erfarenheter av tvärkulturella möten inom en yrkesgrupp (inte hos enskilda personer) (jfr Morgan 1997). Fokusgruppsdeltagarna rekryterades genom att arbetsplatserna kontaktades med information och inbjudan om att medverka. Antal deltagare varierade mellan som lägst tre och som högst åtta. Fokusgruppsintervjuerna ägde rum i neutrala lokaler och tog ca 2,5 timmar vardera i anspråk. Intervjuerna inleddes med att moderatoren (artikelns tredje författare) bad deltagarna att skriva ner de tre-fem första orden som kom upp för dem vid följande fråga: "När jag säger 'tvärkulturella möten', vad tänker du på då?" Anteckningarna fungerade som (frivillig) utgångspunkt för samtalet som följde. Ett annat sätt att stimulera samtalet var följdfrågan "Vilken är den största utmaningen med... (dvs. det som berördes i den pågående diskussionen biståndshandläggare emellan)?" Deltagarna uppmuntrades att beskriva, reflektera och diskutera med varandra om sina erfarenheter.

1 Projektet med titeln 'Att identifiera behov hos äldre klienter: har föreställningar om tvärkulturella möten, invandrarskap och kön någon betydelse för behovsbedömningsprocessen?' leds av prof. Sandra Torres och finansierades av dåvarande FAS (Forskningsrådet för Arbetsliv och Socialvetenskap). För mer information, se projektbeskrivning som återfinns vid hemsidan för Forskargruppen Välfärd och Livslopp vid Sociologiska Institutionen, Uppsala Universitet (www.soc.uu.se).

I enlighet med forskningslitteraturen om bl.a. etiska dilemman i samband med fokusgruppsintervjuer (Hofmeyer & Scott 2007) sattes fokusgrupperna samman så att biståndshandläggare från samma regioner och arbetsplatser huvudsakligen inte intervjuades samtidigt. När fokusgrupperna sattes samman togs också hänsyn till deltagarnas erfarenheter i form av lång respektive kort tid i yrket. Intervjuerna spelades in och transkriberades ordagrant. Tredjeförfattaren genomförde analysen som ligger till grund för denna artikel genom organisering av materialet (kodning) (Neuman 2011). I detta arbete användes dels intervjuernas givna teman (arbetsrelaterade erfarenheter av olika slag inklusive upplevda utmaningar), dels teman som genererades ur tolkningar och analytiska insikter i samband med både själva datainsamlingen och repeterade genomlysningar av det inspelade materialet (Quinn Patton 1987). Analysen kontrollerades av de andra två författarna via så kallade peer-debriefing sessions (Creswell 1998) i syfte att säkra dess tillförlighet. Studien har genomgått etisk prövning och fått godkännande av en regional etisk kommitté i Sverige (Dnr 2011/205).

Resultat²

För att kunna förstå några av de teman som presenteras i detta avsnitt är det nödvändigt med ett par inledande ord om hur biståndshandläggningsprocessen fungerar. Omsorgsinsatser beslutas efter en individriktad biståndshandläggningsprocess initierad av en formell ansökan från den äldre som behöver stöd för att klara sin dagliga livsföring. Kärnan i behovsbedömningsprocessen utgörs av bedömningssamtal där biståndshandläggare träffar äldre (och ibland deras anhöriga) för att samtala om situationen, utreda behovet och därefter besluta om insatser, exempelvis hemtjänst eller vård- och omsorgsboende. Biståndshandläggarens arbete styrs av lagstiftning men också av organisatoriska och andra (lokala) förutsättningar och riktlinjer (Dunér & Nordström 2006). De juridiska grunderna återfinns i Socialtjänstlagen (SFS 2001:453) som är en ramlagstiftning. Denna lag innehåller alltså inte några detaljerade föreskrifter om biståndshandläggning men stipulerar att omsorgen om äldre ska inriktas på att främja ett värdigt liv och känslan av välbefinnande. I biståndshandläggarens roll ingår att informera om de äldres rättigheter men också att förmedla hur bedömningen i praktiken går till inklusive tolkningen av vad som betraktas som "skälig levnadsnivå".³ Därtill kommer att informera om rätten att överklaga samt att hantera de överklaganden som görs.

2 Resultat som presenteras här är en kortversion av resultat som redovisas i Forssell, Torres & Olaisson (2015). I den engelskspråkiga artikeln ramades dessa resultat in som ett bidrag till den internationella debatten om biståndshandläggning medan vi här diskuterar resultaten i ljuset av kategoriseringens betydelse för biståndshandläggningspraktik. Resultaten i dessa artiklar är alltså tematiskt detsamma medan inramningen och diskussionen är annorlunda.

3 Begreppet "skälig levnadsnivå" blev centralt i detta sammanhang i början av 1980-talet, i och med införandet av socialtjänstlagen. I lagens biståndsparagraf anges att den enskilde genom biståndet ska tillförsäkras en skälig levnadsnivå och att biståndet ska utformas så att det stärker möjligheterna att leva ett självständigt liv (SoL 4 kap.1§) Vad som menas med *skälig levnadsnivå* är inte tydligt beskrivet i lagen och ofta heller inte i lokala riktlinjer. Detta innebär att det ofta blir biståndshandläggarnas uppgift att göra tolkningar av vad som ska betraktas som skäligt i enskilda fall.

När det gäller resultaten är det viktigt att inledningsvis lyfta fram att de intervjuade biståndshandläggarna initialt framhöll att äldre invandrare utgör en synnerligen bred och mångfacetterad kategori. Detta är intressant eftersom tidigare forskning visat att den äldreomsorgspolitiska diskussionen om dessa äldre i Sverige har varit homogeniserande och sällan tagit hänsyn till mångfalden – varken när det gäller etnicitet, tidpunkten för migrationen eller migrationsstatus (se t.ex. Ronström 2002; Torres 2006). Detta till trots inrymde alltså de allra flesta fokusgruppsintervjuerna konstateranden om att det kan finnas flera anledningar – förutom invandrabakgrund – till att tvärkulturella möten med just dessa äldre kan upplevas som särskilt utmanande:

Man måste vara medveten... man måste kunna... utan att må dåligt eller utan att skamlägga sig själv så måste man... nu gjorde jag fel, eller nu tänkte jag fel... eller man måste liksom vara beredd på att möta sina fördomar... Och sedan också typ att göra skillnad på vad beror på att den här personen är invandrare och vad beror på att den är utsatt ekonomiskt. Att man liksom ser att det finns flera saker som gör den här situationen svår... än invandrarskapet i sig.

(Fokusgruppsintervju #1)

Utöver resonemang kring att invandrabakgrunden i sig inte alltid ligger bakom dessa äldres specifika situationer ser vi också i citatet ovan hur föreställningar om och erfarenheter av tvärkulturella möten kopplas samman med en risk för fördomar och därför anses kräva viss vaksamhet. Många i fokusgruppsintervjuerna konstaterade att de mångtaliga åldrade arbetskraftsinvandrarna är väl etablerade i Sverige. De menade att dessa förhåller sig till biståndshandläggning och äldreomsorg som svenskfödda äldre i allmänhet gör. Den grupp äldre som de intervjuade biståndshandläggarna associerade till i fråga om tvärkulturella möten och till benämningen ”äldre invandrare” var i första hand icke svensktalande, sent-i-livet-invandrade äldre med flyktingerfarenheter från länder som uppfattas vara mycket kulturellt annorlunda än Sverige. Denna definition skall hållas i minnet då vi rör oss vidare bland de teman som lyftes fram i samband med att utmaningar som associeras med tvärkulturella möten diskuterades.

Annorlunda krav och förväntningar

De mest tydliga och uppenbart minst kontroversiella utmaningarna som förknippades med att bedöma behov hos sent-i-livet-invandrare rörde olika former av språkhinder och tolkavvändning. Dessa aspekter utgör viktiga orsaker till att denna typ av tvärkulturella möten verkar upplevas som mer krävande, såväl tidsmässigt som genom den pedagogiska förmåga som fordras.⁴ När det gällde förekomsten, och värderingar, av kulturella skillnader uttryckte sig initialt de allra flesta biståndshandläggare som vi intervjuade påfallande försiktigt.

4 Detta resonemang utvecklas i Forssell, Torres & Olaison (2015).

En enda biståndshandläggare avvek från detta mönster: "Det är ju det här med kultur och religion. Dom har ju andra uppfattningar än vi har!"⁵ I en av fokusgrupperna diskuterades ingående iakttagelsen att sent-i-livet invandrade äldre ofta tycks vilja förmedla hur deras kulturella bakgrund särskiljer sig från det svenska när de beskriver sina utgångspunkter och behov med hänvisningar till sin kultur. Detta kan jämföras med det omvittnat vanligaste led-motivet i mötena med äldre svenskar, vilket de intervjuade biståndshandläggarna beskrev i termer av en strävan efter att förmedla hur vardagen och behoven ser ut:

Jag brukar nog vara ganska lyhörd för när dom vill berätta om sin kultur. /.../ Det gör ju inte svenskar kanske riktigt på samma sätt.. (invandrare) berättar om sin kultur och sin religion och sitt hemland... svenskar berättar ju mer om sin... om sin vardag på ett annat sätt. Och dom berättar ju om vad som är problemet. Medan dom (invandrare) är väldigt noga med att berätta om sin kultur och sin... sin religion och så vidare. Så det vill man gärna framhäva i dom besöken. På ett annat sätt. Och det är klart att det är man väl ganska lyhörd för att ta in och liksom, jaha, ni tänker så här och hur tänker ni kring det.

(Fokusgruppsintervju #6)

Mötena i sig verkar alltså upplevas ha olika underliggande agendor, beroende på de äldres bakgrund, där sent-i-livet-invandrare sägs söka förmedla kunskap om sin identitet medan svenskar vill ge inblick i sina vardagsbehov. I citatet närmast ovan ser vi vidare hur erfarenheter av att hantera ärenden som innefattar denna kategori invandrarklienter bygger på särskiljande från "svenskhet", dvs. beteenden och normer som tillskrivs majoriteten i landet (inklusive invandrare med lång tid här). Här förstås alltså subkategorin äldre invandrare som åsyftas i intervjuerna i kontrast till "svenskar", något som liknar den svenska äldreomsorgs-politiska debatten (jfr Torres 2006).

Intervjupersonernas diskussioner om kulturella skillnader inrymmer många vittnesmål om att denna typ av tvärkulturella möten präglas av osäkerhet – både hos de äldre själva och anhöriga som kan ingen eller lite svenska. Denna osäkerhet antas av intervjupersonerna bero på att dessa klienter inte litar på sin förmåga att hantera situationen som sådan:

Intervjuperson (ip)1: Jag har också märkt i min yrkesroll /.../ de kan visa en sorts undergivenhet, utifrån deras kultur så ser dom att alla myndigheter är lite så här, uppstyltade och.. /.../. myndigheter, det skall man akta sig för, lite överdriven respekt för myndigheter, för det finns ju sådana kulturer också, som har upplevt... det. Och sedan likväl så finns det ju dom som tycker att dom har sina rättigheter. Det är ju lika... jobbigt./.../

Ip 2: Man kommer till personer med invandrarbakgrund som kanske har en... väldigt respekt för myndighetspersoner. Att komma och försöka liksom lösa problem tillsammans.

5 Från fokusgruppsintervju #8.

Att det är lite så där... upplever jag, förvånande. För dom många gånger att det är så här det är.

Intervjuare: Alltså man inte förväntar sig att bli inbjuden till en dialog?

Ip 2: Ja, att en myndighetsperson... att det är lite att nu... man kan få den känslan när man kommer tycker jag att det finns en liten överdriven liksom respekt för myndighet...

(Fokusgruppsintervju #6)

Detta citat illustrerar flera saker som är värda att uppmärksamma. Här antyds att de sent-i-livet invandrade äldre varken förstår hur mötena med biståndshandläggaren går till, vad som förväntas av dem eller vad de i sin tur kan förvänta sig. Diskussionen avspeglar också föreställningar om och erfarenheter av tvärkulturella möten där dessa äldre klienter företer brist på tillit till sin egen förmåga att påverka biståndshandläggningsprocessen. Svenskfödda äldre, som kontrast, befinner sig ha betydligt lättare både att ställa frågor och beskriva hur de har det. Citatet antyder härmed en medvetenhet hos biståndshandläggare om en maktobalans när vissa äldre och anhöriga har en ringa erfarenhet av och därför också en försumbar kunskap om det svenska välfärdssystemet generellt och biståndshandläggningsprocessen i synnerhet.

Diskussionen i fokusgruppsintervjuerna handlade vidare om att migrantfamiljer som innefattar olika generationer upplevs utgöra mer av en enhet än svenskfödda familjer i motsvarande situation. Biståndshandläggare berättar att de kommunicerar betydligt oftare och mer intensivt med sent-i-livet-invandrades anhöriga. Samma anhöriga upplevs ofta förvänta sig eller kräva stora insatser för de äldres räknning. Just detta upplevs problematiskt och verkar utgöra en viktig anledning till att vissa av de intervjuade biståndshandläggarna upplever tvärkulturella möten av det slag vi lyfter fram här som särskilt svåra (jfr. Forssell, Torres & Olaison 2014). Så här uttrycker sig till exempel en intervjuperson:

Det är en större utmaning. Jag tänker viss problematik. Att själva processen blir ofta tycker jag tjugig, så att det blir en tjugig relation på något sätt /.../ Jag har ganska många tycker jag som har en annan bakgrund, eller alltså kommer ifrån olika länder. Och talar inte svenska och har helt andra kulturella leverne och... ja bakgrund bakom sig som gör att jag tycker att det är mycket svårare att hantera dom personerna. Och ja/.../ det kommer andra behov, att man lever på ett annat sätt i många länder, man kanske tar för givet att anhöriga, dom stöttar och finns där jämt. Och... då handlar det mycket mer om pengar än vad det handlar om insatser ifrån till exempel oss då, kommunen. Och det gör tycker jag att det blir väldigt tjugigt om mer pengar. Och just att det blir problematiskt, det är att man inte förstår varandras kultur riktigt

(Fokusgruppsintervju #5)

I detta citat ser vi tydligt en koppling mellan tvärkulturella möten och utmaningar i betydelsen problem. De intervjuade biståndshandläggarna lägger sammantaget relativt stor vikt vid behov som de inte finner riktigt legitima ur ett insatsperspektiv. Detta framgår inte minst av yttranden om hur dessa äldre *är* och var de kommer ifrån för slags kultur snarare än vari deras behov består och vilka insatser som behövs för att tillfredsställa dessa. Ett genomgripande mönster man kan lägga märke till i detta och andra citat är, med andra ord, den *annorlundahet* som sent-i-livet invandrade äldre upplevs representera.

Osäkerhet inför möten

Många biståndshandläggare vittnar om en egenkänsla av osäkerhet inför möten med sent-i-livet-invandrare. Detta gäller inte minst närvaro av anhöriga. Man är rädd att sakna tillräcklig kunskap om dessa äldres erfarenheter och livsbetingelser. Följande citat fångar in denna osäkerhet:

Skall jag ta av mig skorna innanför dörren eller skall jag... Kommer det att sitta åtta stycken släktingar som pratar i munnen på varandra. En svensk släkting kan jag till exempel säga så här/.../ ursäkta, men jag måste låta din mamma prata nu och svara för sig själv. Så kan jag säga vid ett möte för jag måste höra vad hon säger. Skall jag säga det genom en tolk till en son som har ringt och som tycker det... alltså då... jag vet inte om hur det skulle tas... men jag gör det ju rent ut när det gäller svenskar. För där känner jag mig så att du förstår mig och min... min roll och sådant där. Det, jag utgår ifrån det på ett annat sätt. Så visst är jag mer osäker och jag känner... alla fall i dom första mötena.

(Fokusgruppsintervju #6)

I utdraget ovan ser vi hur tvärkulturella möten kopplas samman med viss osäkerhet över vad som ska ske och hur det ska ske. I kontrast till detta nämns – i förbifarten i utdraget ovan men mer ingående i andra delar av intervjumaterialet – de möten som biståndshandläggare beskriver att de upplever som betydligt tryggare; dvs. möten med ”svenska” äldre. De menar att de i mötet med svenskar vet hur kommunikationen bör gå till, och behöver alltså inte gissa sig till vad som ska ske. Ytterligare en komplikation kommer av att sent-i-livet-invandras anhöriga upplevs ta ovanligt mycket plats, något som utmanar biståndshandläggningens rättesnöre att det är *den äldres* behov och önskemål som ska ligga i centrum för behovsbedömningsmöten och inte de anhörigas.

Åter en annan typ av osäkerhet i förhållande till sent-i-livet invandrade äldre som uttrycktes tydligt i fokusgrupperna handlade om *vad* som är accepterat att tala om, och *med vem*. En del av de förhållanden som behöver vägas in i bedömningen av rätten till bistånd förmodas vara tabubelagda. Biståndshandläggarna menar att de drar sig för att ställa vissa frågor till eller om sent-i-livet-invandrare av oro för att uppfattas som kränkande. En biståndshandläggare funderar exempelvis på hur en kvinna klarade av att hålla den religiöst moti-

verade hygienen hemma i bergsbyn utan el och rinnande vatten, med tanke på att hon här i den moderna lägenheten ansöker om "ofantligt mycket tid" för den rituella tvagningen.

... då skulle jag vilja ställa frågan, men när hon bodde då i sitt hemland i den här bergsbyn,... inte rinnande kallt vatten och än mindre varmt vatten, hur gör dom där? När dom skall be eller får dom låta bli att be då, eller... när inte möjligheten finns att hålla sig ren... Bara för att jag vill veta, för att jag är nyfiken. Fast jag tycker att det är svårt att fråga. Inte för att mitt beslut hänger på hur man gör i... hennes hemland, men... det är ofta den typen av specifika... frågor som dyker upp och ibland kan det vara känsligt och svårt att fråga. Utan att... jag menar ingen människa är väl fördomsfri och... man... i dom där lägena så tänker man väl extra mycket att... att man inte skall sitta där och vädra nån form av fördomar i mötet med... med äldre och deras anhöriga.

(Fokusgruppsintervju #4)

Citatet illustrerar hur en del av de erfarenheter som ventilerades i fokusgrupperna rör antaganden om att icke svensktalande äldre från länder som upplevs som kulturellt annorlunda har livsstilar som är aparta i det moderna Sverige. Intressant i sammanhanget är den närmast förlamande osäkerhet inför sådant som ibland beskrivs. Biståndshandläggaren som citeras närmast ovan vågar inte ställa sin fråga av rädsla för att uppfattas som anklagande. Men hon kan inte fatta beslut innan det klarlagts *om det verkligen finns ett behov*. Detta beskrivs som en inte helt ovanlig bakgrund till att dessa ärenden ibland drar ut på tiden. Ingen i fokusgruppsintervjuerna ifrågasätter att man inte skulle få tala om vissa saker med just sent-i-livet-invandrare.

Det är svårt att säga om den jämförelsevis större lättheten i kommunikationen med "svenskar" som biståndshandläggarna beskriver beror på att inga tydliga samtalstabun existerar i förhållande till dem, eller om sådana faktiskt finns men uppfattas som så självklara att man är omedveten om dem. Saken kompliceras ytterligare av att biståndshandläggare befarar att de gör sig skyldiga till att diskriminera genom att *obefogat* uppmärksamma olika förhållanden beroende på de äldres bakgrund – och alltså oavsiktligt skapa skillnader mellan vissa och andra enbart genom sitt sätt att fråga. Någon berättar hur hon ständigt i ärenden rörande sent-i-livet-invandrare ställer sig själv frågan: "Skulle jag fråga en svensk om detta?"; en fråga som antyder att denna klientkategori uppfattas som mycket olik kategorin "svenska" äldre.

Att möta passiva äldre

En interiör som dryftas i samtliga intervjuer rör invandrade äldre som ligger helt nerbäddade under hembesök, stilla och med ansiktet dolt under en filt. Anhörigas utsagor åtföljer ofta: "Mamma kan ingenting". En av intervjupersonerna beskriver målände:

Om man går på nya ärenden till exempel och om man jämför då svenska och invandrade äldre. Att dom väldigt ofta ligger ned när man kommer. Och... många har filt eller täcke upp så här och... (*visar med en gest upp över ansiktet*). Och dom rör sig inte ur fläcken.. eller sitter i en soffa med någon filt över sig så här/.../sista mötet då, att... när jag kom, då hade jag en kollega med mig också. Och då låg kvinnan på en madrass på golvet och mannen låg i soffan. Och så var det en anhörig som var med också då sådär. Och då bad jag... jag frågade då om... dom kunde sätta sig upp, för det är lättare att prata då. Mannen gjorde det, men inte kvinnan. Men sen efter halva mötet, så satte hon sig upp spontant liksom. Så... eller.. man gör inte så i vår kultur att man ligger ner om man kan sitta upp och ha ögonkontakt och prata. Så det tycker jag är väldigt liksom... det har jag kollegor som säger också, att dom ligger ned i en soffa eller på en madrass på ett golv, med filt och täcke... ja, upp över ansiktet så.

(Fokusgruppsintervju #4)

Sängliggandet tolkas som ett demonstrativt avståndstagande visavi besökaren som är där för att bedöma behov. En annan aspekt aktualiseras här avseende Socialtjänstlagens skrivning, och övergripande syfte, ifråga om *bibehållen självständighet*. Vända över att inte lyckas få de äldre att artikulera sina behov och önskemål speglar en krock mellan olika sätt att tänka kring hjälp, behov och insatser. I vissa intervjuer lyftes det fram att det förekommer att biståndshandläggare känner till att äldre som ligger passiva vid hembesök dagligen går ut och promenerar med sina anhöriga. Detta uppfattas som svårt att förstå. Reflektionerna om anledningen är olika, men gemensamt är att passivitet hos dessa äldre beskrivs som något som utmanar biståndshandlägningsprocessen. Förutom att det gör det omöjligt att bedöma helt passiva äldres fysiska och psykiska hälsotillstånd är det svårt att skapa sig en uppfattning om de äldres egna synpunkter. Det är inte ovanligt att dessa äldre själva inte upplevs bidra till utredningen överhuvudtaget, vilket ur biståndshandläggarnas perspektiv kan te sig både obegripligt och irriterande svårhanterligt. En av de intervjuade biståndshandläggarna uttryckte sig så kring detta:

Vi tänker enligt Socialtjänstlagen att man skall hjälpa människor, att dom skall vara så självständiga som möjligt. Men... i dom här ärendena så är det ju ofta så att dom tycker att dom skall få hjälp med allt: En gammal dam kan inte det och det... Och man försöker att föra den här diskussionen: "om hon får lite hjälp med det kanske hon kan klara det andra själv". Men där tycker jag att vi väldigt ofta har olika synsätt. Dom förstår inte riktigt, många gånger, det här med... att *vara så självständig som möjligt*. Vad det innebär, utan dom tänker tvärtom, hon är gammal och hon har... levt ett långt liv och haft, hon måste få hjälp med allt, hela tiden. Hon skall inte behöva göra någonting.

(Fokusgruppsintervju #4)

På grund av dessa äldres uppenbara ansträngningar att förhålla sig passiva omvittnar biståndshandläggare inte sällan en tvehågsenhet inför om det alls är legitimt att eftersträva just deras aktiva medverkan i utredningen. Samtidigt upplever de att lagstiftningens själva andemening utmanas när de möter äldre som inte verkar vilja eftersträva aktivitet och självständighet utan snarast förväntar sig hjälp med allt.

Konflikten mellan skälig levnadsnivå och lika behandling

Det finns ytterligare en övergripande utmaning som beskrivs och diskuteras livligt i alla intervjuer och som hittills här endast berörts flyktigt. Det handlar om att kunna bedöma vad som är att betrakta som skälig levnadsnivå när det handlar om sent-i-livet-invandrade äldre och där de vedertagna definitionerna av skälig levnadsnivå utmanas genom andra, kulturellt definierade, behov eller förväntningar.

... hon har precis fyllt 65 år, den här kvinnan /.../ Och... hon talar ju om att hon måste gå i kyrkan fyra gånger i veckan. Och då... är det skälig levnadsnivå? Har hon gjort det alltid?... Det vet vi ju inte./.../ Då skall man dra en gräns då vad som är skäligt, vad skall hon bli beviljad av allt det här. /.../ Är hon så djupt religiös så att hon måste eller är det någonting som har tillkommit nu eller... alltså jag vet ju knappt ens... vad gör man på såna kyrkobesök så där. Hur ser det här behovet ut? Man får aldrig någon riktig... kan man inte utöva sin religion hemifrån om det nu är... om det nu är böner eller vad det nu är frågan om. Nej, alltså jag är väldigt dåligt insatt. Jag har inte kunskapen helt enkelt och så skall jag bedöma.

(Fokusgruppsintervju #4)

Dom invandrarfödda som jag har mött har nog krävt mer tid, för dom skall ha sin speciella mat. Och det tar så otroligt lång tid att laga, säger dom ibland. Medan... där tycker jag också att det är fel, våra svenska pensionärer som är födda här (...) dom skall anpassa sig och få en matlåda fast dom egentligen är vana att äta helt annan typ av mat! Det är inte heller riktigt rätt.

(Fokusgruppsintervju #12)

Frågan om skälig levnadsnivå aktualiseras alltså särskilt i den typ av tvärkulturella möten som är i fokus här; dvs. med äldre klienter med kulturella bakgrunder som biståndshandläggare inte är förtrogna med. I dessa fall är det frågan om religiösa behov eller matkulturella behov som biståndshandläggaren inte vet hur hon ska hantera: Är det rimligt att anse behov av täta kyrkobesök som skäligt? Hur är det när sådana behov uppstår först på äldre dar och alltså inte handlar om en vana sedan tidigare? Är det rimligt att dessa äldre ska få hjälp med att tillreda speciell mat när svenska pensionärer får nöja sig med de matlådor som vanligtvis erbjuds inom äldreomsorgen? Sådana uttalanden aktualiserar krocker

mellan olika synsätt och praxis när varken lagens skrivning eller lokala riktlinjer ger klara besked om vari det skäligen bör bestå. Flera biståndshandläggare berättar att de förväntas beakta kulturella olikheter vid bedömningen av vad som är skäligt, men att de inte vet *hur* detta skall göras. Flera efterlyser också anvisningar om *hur de skall komma fram till* en rimlig bedömning av skälighet utan att löpa risk att behandla sina klienter kvalitativt olika. Det upplevs ofta som alltför svårt att ge sig in i sådana individuella överväganden eftersom de ökar risken för orättvisor.

Vissa ärenden upplevs alltså särskilt utmanande både för själva yrkesutövningen och på grund av de känslor som väcks hos biståndshandläggarna själva när de inte förstår eller sympatiserar med behov som lyfts fram; behov som de upplever vara förbundna med tvärkulturella möten och religion:

Man säger att, i min kultur så är det så här. Och då bor man i Sverige och så skall man säga att, ja, men i Sverige så är det inte samma va. Alltså... och nu är du i Sverige. Har ni råkat ut för det någon gång? (frågar hon till de andra i fokusgruppen) /.../ Nu tar jag bara ett exempel, men att vissa saker. Att man då spelar på sin kultur/.../ så det finns ju också det här kravet från en del människor att... för att vi kommer ifrån den här kulturen så skall vi behålla det när man kommer. Och det känner jag mig väldigt så här, undrar om jag kom till ditt land om jag sade likadant att jag skall gå i folkdräkt där. Alltså jag kan nog känna lite sådär ibland. Utan att för den skulle stämpla mig som rasist alltså, men att man då alltså... Man måste ju faktiskt inse vart man befinner sig någonstans.

(Fokusgruppsintervju #6)

Biståndshandläggaren närmast ovan tar upp att det är ofta svårt att beakta kulturella skillnader och samtidigt utgå ifrån lagstiftningen som fokuserar "skälig levnadsnivå". I citatet avspeglas funderingar kring vad skälig kan innebära i möten där människor utgår ifrån att kunna leva likadant i Sverige som i hemlandet. Biståndshandläggaren här verkar tycka att det är orimligt att förvänta sig hjälp med att bibehålla samma livsstil som innan man invandrade till Sverige. I resonemang som dessa ser man att vissa krav upplevs som oskäliga eftersom de inte är vanliga i de äldres nya kontext. Bilden är dock komplex. I flera fokusgruppsintervjuer dryftades också konsekvenserna av att den skäliga levnadsnivå som man skall tillgodose artikuleras påfallande entydigt i lokala riktlinjer trots att behoven kan vara olika hos människor med olika bakgrund. Flera biståndshandläggare påpekade att det är både en konst och en utmaning att inte låta vetskapen om befintliga hjälpformer slentrianmässigt styra så att annorlunda behov antingen negligeras utan vidare reflektion eller omformuleras under biståndshandläggarens inflytande i syfte att bättre passa de insatser som finns.

Diskussion

Syftet med denna artikel formulerades inledningsvis på följande sätt: att på basis av fokusgruppsintervjuer med biståndshandläggare inom äldreomsorgen om en viss typ av tvärkulturella möten utforska de föreställningar om och erfarenheter av "kategorin" äldre invandrare som biståndshandläggare ger uttryck för. Problemområdet som artikeln knyter an till är den betydelse och de faror som kategorisering innebär för biståndshandlägningspraktik (se t.ex. Hall, Stembrouck & Sarangi 2006; Meeuwisse 2007) och de särskilda utmaningar som tvärkulturella möten innebär. Detta eftersom "det är vanligt att medlemmar i en grupp utvecklar stereotyper i sina föreställningar om personer som identifierats med andra grupper" (Allwood 2000: 46). I ljuset av detta är det intressant att inleda diskussionen med uppmärksamhet mot att en av de första saker som lyftes fram i fokusgruppsintervjuerna var att biståndshandläggare kopplade samman tvärkulturella möten med fördomar och stereotyper. Det verkar, med andra ord, som om de intervjuade biståndshandläggarna är väl medvetna om att möten med äldre som de uppfattar som annorlunda kräver att de är på sin vakt så att de inte låter egna fördomar och stereotyper påverka yrkesutövningen alltför mycket.

Analysen visar också att de intervjuade biståndshandläggarna upplever tvärkulturella möten, som innefattar sent-i-livet invandrade äldre som inte talar svenska och som kommer från kulturer betraktade som annorlunda jämfört med den svenska, som de mest utmanande. En viktig utmaning var att dessa äldre och deras anhöriga ansågs bete sig på oväntade och annorlunda sätt men också att de (kanske på grund av begränsade erfarenheter av svenska myndigheter) inte alltid visste vad som var rimliga förväntningar på äldreomsorgen. Enligt biståndshandläggarna som intervjuats vill sent-i-livet-invandrare beskriva och förklara sina värderingar och sin vardag i kulturella termer, vid sidan av vilka förväntningar de har på omsorgstjänsterna som de ansöker om. De intervjuade biståndshandläggarna menar att en hel del samtalstid ägnas frågor som inte egentligen rör de äldres *behov* utan snarare deras *identitet*. Detta beskrivs inte bara som annorlunda utan också som delvis opassande i sammanhanget. Biståndshandläggarna beskriver också att det är de äldre själva som betonar sin annorlundahet och som därmed – om man tänker i termer av den valda teoretiska referensramen – bidrar till konstruktionen av sent-i-livet-invandrade äldre som en särskild klientkategori. Det går inte att utesluta att den av biståndshandläggare antagna annorlundaheten är vad som får dessa äldre att vilja lyfta fram vilka de är före vad de *behöver*. Vi vet alltså inte vad som kommer först, hönan eller ägget. På en punkt är fokusgruppmaterialet entydigt och det är att sent-i-livet invandrade äldre verkar utgöra en särskild kategori i biståndshandlägningspraktik inom äldreomsorgen, en klientkategori som biståndshandläggare kopplar samman med många utmaningar.

Mot bakgrund av att kategorisering är inramningen för denna artikel ter det sig relevant att explicitgöra att de intervjuade biståndshandläggarna i praktiken laborerar med två typer av klientkategorier i diskussionerna om tvärkulturella möten. De hänvisar till "svenska" äldre (som är en klientkategori innefattande både svenskfödda äldre och äldre

med invandrarbakgrund som talar svenska och/eller betar sig som svenska äldre i allmänhet) och invandrade äldre (som anlänt sent i livet, inte talar svenska, kommer från kulturellt annorlunda länder och som betar sig på sätt som skiljer sig från det man är van vid). De förstnämnda förefaller upplevas som den norm utifrån vilken just nämnda kategori sent-i-livet-invandrade äldres annorlundahet diskuteras. Fokusgruppsintervjuerna ger intryck av att behovsbedömningsprocessen skiljer sig väsentligt åt mellan dessa grupper. Det tycks vara en sak att bedöma behov hos äldre i allmänhet och en helt annan att göra det hos sent-i-livet invandrade äldre.

Resultaten från föreliggande studie visar alltså att möten med vissa äldre invandrare kan upplevas som särskilt krävande och utgör utmaningar på flera sätt. Biståndshandläggningsmöten med kategorin sent-i-livet-invandrade äldre beskrivs som tidskrävande och svårhanterliga både på grund av de äldres egna berättelser om sin annorlundahet och för att man inte vet tillräckligt mycket om det som beskrivs som annorlunda. Det faktum att de intervjuade biståndshandläggarna inte verkar känna sig bekväma med att ställa frågor som handlar om just kulturella särdrag komplicerar det hela. De verkar både vilja veta mer om det som de upplever som annorlunda och försöker samtidigt undvika att fråga om det. En viktig anledning till biståndshandläggarnas undvikande av frågor om kulturella, etniska eller religiösa särdrag är, enligt dem själva, att de inte vill kränka eller diskriminera dessa äldre eller deras anhöriga. En osäkerhet förefaller härmed vara manifesterad på flera nivåer, som kan försätta biståndshandläggarna i närmast paralyserade situationer när de varken vet vad som förväntas av dem eller vad dessa äldre förväntar sig. Här noterar vi att lagstiftningen visserligen kräver att biståndshandläggare sätter äldres unika behov i centrum, men i fallet med just denna klientkategori så antyder våra fokusgruppsintervjuer att just deras unika behov kan betraktas som *alltför* avvikande för att kunna beaktas fullt ut.

En aspekt som ovan endast nämnts kortfattat men som särskilt komplicerar den typ av tvärkulturella möten som är i fokus här är att de intervjuade biståndshandläggarna tycker sig sakna både riktlinjer för och kunskap om hur de förväntas bedöma skälig levnadsnivå i ljuset av de kulturella särdrag som dessa äldre och deras anhöriga tenderar att lyfta fram. Att genomföra behovsbedömning utifrån riktlinjer om skälig levnadsnivå har tidigare diskuterats inom ramen för den svenska forskningen om biståndshandläggning med äldre som något som är särskilt utmanande (jfr. Dunér & Nordström 2006, Norman 2010). Det vi lyfter fram i denna artikel är det faktum att tvärkulturella möten av det slag som biståndshandläggarna här beskriver innebär nya dilemman i förhållande till frågan om skälig levnadsnivå eftersom man inte vet om det skäliga innebär det som kan antas vara typiskt svenskt eller om det ska innebära det som kan antas vara typiskt för de bakgrunder och livsmönster som klientkategorin i fråga associeras med. De intervjuade biståndshandläggarna ger uttryck för oro över att hanteringen av sent-i-livet-invandrade äldres behov kan leda till orättvisa bedömningar. De verkar alltså resonera så här: om nya bedömningar av vad som är skäligt skulle inbegripa behov som inte tidigare beaktats finns det risk att sent-i-livet-invandrarna kanske får mer

och/eller andra insatser än vad andra äldre får ta del av.

Sammanfattningsvis kan vi därför säga att den typ av tvärkulturella biståndshandläggningsmöten som lyfts fram här beskrivs som ett minfält inte bara eftersom biståndshandläggare oroar sig för att trampa fel genom frågor som kan uppfattas som kränkande utan också för att de befarar att de kan behandla olika äldre olika *på fel sätt*, det vill säga orättvist. De biståndshandläggare som vi har intervjuat är snara till självkritik föranledd av att de inte tillräckligt väl känner till särdrag (skillnader) som antas existera, men de räds också att själva *skapa* skillnader och därmed orättvisor genom att uppmärksamma dem alltför mycket – kanske rentav i onödan. Vårt material visar tydligt att sent-i-livet-invandrade äldre uppfattas som en kategori för sig; en kategori som utmanar biståndshandläggningspraktik med sin antagna annorlundahet, osäkerhet, passivitet och de särskilda krav som de ställer.

Referenser

- Agar, M. (1985). Institutional discourse. *Text*, vol. 5, no. 3, pp. 147–168.
- Allwood, C. M. (2000). Kulturell och social påverkan: några förutsättningar för tvärkulturella möten. I Allwood, C. M. & Franzén, E. C. (red). *Tvärkulturella möten: grundbok för psykologer och socialt arbetare*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Andersson, K. (2007a). *Omsorg under förhandling: Om tid, behov och kön i en föränderlig hemtjänstverksamhet*. Doktorsavhandling: Institutionen för socialt arbete. Umeå universitet.
- Andersson, K. (2007b). Myndighetsutövning i äldreomsorgen att skapa likhet i äldres behov? I S. Johansson. (red.) *Social omsorg i socialt arbete*. Malmö: Gleerups.
- Andersson, K. & Johansson, S. (2010). Valfrihet som dilemma. I S. Johansson (red.) *Omsorg och mångfald*. Gleerups: Malmö.
- Blomberg, S. (2004). *Specialiserad biståndshandläggning inom den kommunala äldreomsorgen: genomförandet av en organisationsreform och dess praktik*. Doktorsavhandling: Institutionen för socialt arbete. Lunds universitet.
- Blomberg, S. (2008). The specialisation of needs-assessment in Swedish municipal care for older people: the diffusion of a new organisational model. *European Journal of Social Work*, vol. 11, no.1, pp. 415–429.
- Breen, R. L. (2006). A practical guide to focus-group research. *Journal of Geography in Higher Education*, vol. 30, no. 3, pp. 463–475.
- Börjesson, M. (2003) *Diskurser och konstruktioner*. Lund: Studentlitteratur.
- Campbell, S. & Roberts, C. (2007). Migration, ethnicity and competing discourses in the job interview: synthesizing the institutional and personal. *Discourse & Society*, vol. 18, no. 3, pp. 243–271.
- Creswell, J.W. (1998). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Traditions*. London: Sage Publications.
- Dominelli, L. (1998). Multiculturalism, anti-racism and social work in Europe, In Williams, C. Soydan, H. & Johnson, M. (Eds.) *Social Work and Minorities: European Perspectives*. London: Routledge.
- Douglas, M. T. (1986). *How Institutions Think*. Syracuse, NY: Syracuse University Press.
- Dunér, A. (2007). *To Maintain Control: Negotiations of Everydaylife of Older People Whom no Longer Can Manage on their Own*. Doktorsavhandling: Institutionen för Socialt arbete. Göteborg universitet.
- Dunér, A. & Nordström, M. (2006). The discretion and power of street level bureaucrats: an example from Swedish municipal eldercare. *European Journal of Social Work*, vol. 9, no. 4, pp. 425–444.
- Eskelinen, L.; Olesen, S.P. & Caswell, D. (2010). Client contribution in negotiations on employability: cate-

- gories revised? *International Journal of Social Welfare*, vol. 19, no.3, pp. 330–338.
- Forsell, E. (2012). Omsorg, transnationell migration och biståndshandläggning. I E. Jeppsson-Grassman & A. Whitaker (red.) *Åldrande och omsorgens gestaltningar: mot nya perspektiv*. Lund: Studentlitteratur.
- Forsell, E. & Torres, S. (2012). Social work, older people and migration: an overview of the situation in Sweden. *European Journal of Social Work*, vol.15, no.1, pp. 115–130.
- Forsell, E; Torres, S. & Olaison, A. (2014). Anhörigomsorg mot betalning: Biståndshandläggare om sent-i-livet-invandrades önskemål *Socialvetenskaplig Tidskrift*; vol. 21, no. 2, pp. 114–137.
- Forsell, E; Torres, S. & Olaison, A. (2015). Care managers' experiences of cross-cultural needs assessment meetings: the case of late-in-life immigrants. *Ageing & Society*, vol. 35, no. 3, pp. 576–601.
- Hall, C. & Slembrouck, S. (2009). Professional categorization, risk management and inter-agency communication in public inquiries into disastrous outcomes. *British Journal of Social Work*, vol. 39, no. 2, pp. 280–298.
- Hall, C., Sarangi, S. & Slembrouck, S. (1999). Speech representation and the categorization of the client in social work discourse. *Text*, vol. 19, no. 4, pp. 539–570.
- Hall, C. Slembrouck, S. & Sarangi, S. (2006). *Language Practise in Social Work: Categorization and Accountability in Child Welfare*. London: Routledge.
- Hellström Muhli, U. (2003). *Att överbrygga perspektiv: En studie om biståndshandläggningssamtal inom äldreinriktat socialt arbete*. Doktorsavhandling: Institutionen för vårdpedagogik. Göteborg universitet.
- Hofmeyer, A.T. & Scott, C.M. (2007). Moral geography of focus groups with participants who have pre-existing relationships in the workplace. *International Journal of Qualitative Methods*, 6(.2), Article 5. Retrieved 20111221 from http://www.ualberta.ca/~iiqm/6_2/hofmeyer.pdf
- Lindlöf, M. & Rönnbäck, E. (2004). *Att fördela bistånd. Om handläggningsprocessen i äldreomsorgen*. Doktorsavhandling: Institutionen för socialt arbete. Umeå universitet.
- Linell, P. (1998). Discourse across boundaries: on recontextualizations and the blending of voices in professional discourse. *Text*, vol. 18, pp. 143–157.
- Linell, P. & Fredin, E. (1995). Negotiating terms in social welfare office talk. In A. Firth (ed.) *Negotiating in Workplaces: Discourse and Interactional perspectives*. New York: Pergamon.
- Lipsky, M. (2010). *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Lymbery, M. & Postle, K. (2010). Social Work in the Context of Adult Social Care in England and the Resultant Implications for Social Work Education, *British Journal of Social Work*, vol. 40,no. 8, pp. 2502–2522.
- McDonald, A., Postle, K. & Dawson, C. (2008). Barriers to Retaining and Using Professional Knowledge in Local Authority Social Work Practice with Adults in The UK. *British Journal of Social Work*, vol. 38, no. 7, pp.1370–1387.
- Meeuwisse, A. (2007). Sociala kategoriseringar, ojämlikhet och motståndsstrategier. I K. Svensson (red.) *Normer och normalitet i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.
- Milner, J & O'Bryne, P. (2009). *Assessment in Social Work*. 3rd Edition. Basingstoke: Palgrave.
- Morgan, D. (1997). *Focus Groups as Qualitative Research*. London: Sage.
- Mäkitalo, Å (2003). Accounting practices as situated knowing: dilemmas and dynamics in institutional categorization. *Discourse Studies*, vol. 5, no. 4, pp. 495–516.
- Mäkitalo, Å. & Säljö, R. (2002). Talk in institutional context and institutional context in talk: categories as situated practices. *Text*, vol. 22, pp. 57–82.
- Neuman, W.L. (2011). *Social Research Methods. Qualitative and Quantitative Approaches*. (7th ed.). Boston: Pearson.
- Norman, E. (2010). *Biståndshandläggare- att vakta pengar eller bedöma äldres behov*. Rapport nr 13/2010.

- Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum: Stockholm.
- Norman, E. & Schön, P. (2005). *Biståndsläggare ett (O) möjligt uppdrag. En översikt över aktuell forskning om biståndshandläggarnas yrkesroll och organisering*. Rapport nr 4/2005. Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum: Stockholm.
- Olaison, A. (2009). *Negotiating Needs: Processing Older Persons as Home Care Recipients in Gerontological Social Work Practices*. Doktorsavhandling vid NISAL- Nationella institutet för forskning om äldre och åldrande. Linköping universitet.
- Prottas, J. M. (1979). *People Processing: The Street Level Bureaucrat in Public Services Bureaucracies*. Lexington: Lexington books.
- Quinn Patton, M. (1987). *How to Use Qualitative Methods in Evaluation*. Newbury Park, London, Delhi: Sage Publications.
- Ronström, O. (2002). The making of older immigrants in Sweden: Identification, categorization and discrimination. In Andersson, L. (Ed.) *Cultural Gerontology*. Westport, CT: Auburn House.
- Sarangi, S. & Slembrouck, S. (1996). *Language, Bureaucracy and Social Control*. London: Longman
- SCB (2013). *Befolkningsstatistik*.
- Schön, P. (2012). Historien om biståndshandläggaren. *Äldre i Centrum*, vol. 2, pp.17–19. SFS (2001:453). *Socialtjänstlag*.
- Socialstyrelsen (2009). *Folkhälsorapport 2009*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Soydan, H. (1996). Klientisering i socialpolitiken. *Invandrare & minoriteter*, 3: 11–14.
- Torres, S. (2006). Elderly immigrants in Sweden: 'otherness' under construction. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, vol. 32, no. 8, pp. 1341–1358.
- Torres, S. (2008). Äldre invandrare i Sverige: om homogeniserandet av en heterogen social kategori och skapandet av ett välfärdsproblem. In Darvishpour, M. & C. Westin (red.) *Migration och etnicitet: perspektiv på ett mångkulturellt Sverige*. Lund: Studentlitteratur.
- Torres, S. (2013). Healthy aging among migrants in Sweden: what we know and need to find out. In Scharlach, A. & Hoshino, K. (Ed.) *Healthy Aging in Sociocultural Context*. New York: Routledge Press.
- Torres, S; Forssell, E. & Olaison, A. (2013). Biståndshandläggare moter mångfalden. *Äldre i Centrum*, vol. 27, no. 1, pp.17–19.

Författarpresentation

Sandra Torres, professor i sociologi, särskilt socialgerontologi vid Sociologiska Institutionen, Uppsala Universitet; sandra.torres@soc.uu.se

Anna Olaison är fil. dr. i äldre och åldrande, lektor i socialt arbete och verksam vid Institutionen för samhälls- och välfärdsstudier, Linköpings universitet; anna.olaison@liu.se

Emilia Forssell, docent, fil.dr i Socialt arbete, och verksam vid Institutionen för socialvetenskap, Ersta Sköndal högskola; emilia.forssell@esh.se