

Vi och de andra –

En kvalitativ studie om hur hemtjänstspersonal upplever  
att arbeta med människor med olika bakgrund.

Av Madelene Gustafsson

---

Lunds Universitet

Socialhögskolan SOPA 63

Vt- 11



Handledare: Tina Mattsson

## Abstract

Author: Madelene Gustafsson

Title: Vi och de andra – En kvalitativ studie om hur hemtjänstspersonal upplever att arbeta med människor med olika bakgrund.

Supervisor: Tina Mattsson

Assessor: Håkan Johansson

The purpose of my study was to examine care staff and unit heads perceptions and experiences in cultural meetings, both within the staff groups and within the recipients of care in the home service. I wanted to investigate what these cultural meetings means in the work with the elderly, how it is noticed and affects their work.

The study is based on a qualitative research method with interviews of one unit head with Swedish background, one group leader with Swedish background and 5 nurses, 2 of which had foreign background. These people represent three caretaking units, both public and privately run, in two municipalities, in the South of Sweden. I have analyzed my material through a social constructivist approach on ethnicity which means that ethnicity is considered to be created through social relationships which we through meeting with other people, ideas, standards and values creating ourselves and others. The result shows that the care staff considers it positive to work with a workforce with different cultural backgrounds, as it provides new learning experiences and an increased understanding of the unknown. It also appeared that language was a central aspect in the work which could imply both difficulties and positive aspects. The difficulties could be that the staff and the elderly not always understood each other. The personnel's different knowledge in language could be helpful and lead to a language matching so that the recipient of care in the end would understand. The result has also shown that there is no resistance towards staff with different cultural background in the workforce but it does show that there is in some cases negative perceptions from the elderly. These negative perceptions will change after a few meetings between the care staff and the recipient of care.

Keywords: ethnicity, eldercare, culture meetings, care staff, older immigrants

## Innehållsförteckning

Abstract .....	2
Innehållsförteckning .....	3
1 Inledning.....	5
1.1 Problemformulering.....	5
1.1.2 Syfte.....	6
1.1.3 Frågeställningar .....	6
2 Tidigare forskning .....	7
3 Metod .....	13
3.1 Metodval.....	13
3.2 Avgränsningar .....	13
3.3 Urval .....	14
3.4 Genomförande .....	14
3.5 Bearbetning av intervjumaterialet .....	15
3.6 Metodens förtjänster och begränsningar.....	16
3.7 Tillförlitlighet .....	17
3.8 Informationssökning .....	17
3.9 Etiska överväganden.....	18
4 Teori .....	19
4.1 Etnicitet som konstruktion.....	19
4.2 Etnicitet och kultur .....	20
4.3 Olika förståelser av etnicitet.....	21
5 Resultat och Analys.....	22
5.1 Personalgrupp .....	22
5.1.1 Blandat är bra .....	22
5.1.2 Olikhet som inte märks i hemtjänstgrupperna .....	24
5.2 Mötet mellan personal och den äldre.....	26
5.2.1 Äldres föreställningar om den andre.....	29
5.2.2 Välja och undvika .....	29
5.2.3 De äldres anhöriga .....	31
5.3 Problem, konflikter och lösningar .....	32
5.3.1 Språk .....	32

5.3.2 Misstro .....	33
5.3.3 Total vägran .....	34
5.3.4 Vana som lösning.....	36
5.3.5 Praktiska lösningar.....	37
6 Avslutande diskussion.....	38
Bilaga 1 Informationsbrev .....	40
Bilaga 2 Intervjuguide .....	41
7 Källförteckning.....	43

# 1 Inledning

## 1.1 Problemformulering

Sverige har utvecklats från ett samhälle med ett fåtal etniska inslag till ett samhälle med över hundra nationaliteter, språk, och många religioner (Yeo 2003). Både äldre och yngre som är födda i utlandet blir allt fler i Sverige (Lill 2004), där de äldre migranterna utgör tio procent, vilket gjort att befolkningen inte längre är homogen eller endast bunden till en enda plats (Skytte & Montesino 2006). Det ökande antalet vårdtagare med utländsk bakgrund och personal med utländsk bakgrund gör att kulturkrockar kan uppstå i mötet mellan vårdgivare och vårdtagare (Yeo 2003). På grund av denna ökning av invandring har frågor, oro och problem ökat och beskrivits som ett problemområde i samhället och även inom vård och omsorgssektorn (Lill 2004). Den svenska äldrevården har blivit mer mångkulturell genom att det bland både omsorgstagare och personal finns många personer med utländsk bakgrund (Jönson 2005). Lill (2004) för en diskussion om svårigheter i att rekrytera personal till vårdrutorna och Sörensdotter (2008) förklarar att det inom äldreomsorgen anställs allt fler människor med invandrarbakgrund och dominansen av vita svenska kvinnor suddas mer och mer ut. Detta bidrar till att omsorgspersonal i större utsträckning måste förhålla sig till frågor kring hudfärg, ursprung, integration, kultur och religion (ibid.). I media beskrivs äldre migranternas möten med den svenska vården ofta som kulturmöten, som i sin tur kan leda till att kulturkrockar kan förekomma mellan vårdgivare och vårdtagare. Ett av de vanligaste problemen i dagens äldreomsorg är de kommunikationssvårigheter som förekommer då äldre och vårdpersonal med olika kulturella bakgrunder och olika språk möts (ibid.).

Lill (2004) visar att arbetet med en etnisk mångfald ofta är sammankopplat med en konflikt mellan invandrare som minoritetsgrupp i relation till det svenska majoritetssamhället. Invandrarna upplevs som problem där arbetet med dem ses som skilt från det sociala arbetet med majoritetsbefolkningen. Det finns en osäkerhet i hur man bemöter människor med invandrarbakgrund i det sociala arbetet (ibid.). Att möta äldre invandrare kan vara förenat med problem då social ojämlikhet omvandlas till ett invandrarproblem. Begreppet invandrare förstås i avgränsade etniska och kulturella termer där annorlunda kultur blir den grundläggande orsaken till alla problem som är förknippade med invandrare, flyktingar och etniska minoriteter. Lill menar att studier av etniska relationer är relevanta då införande av mångfaldsplaner och försök till implementeringar av etnisk mångfald sker på arbetsplatser i ökat omfattning (ibid.). Genom de förändringar som samhället genomgår i stort, förändras även

äldreomsorgen. Förändringar bland både omsorgspersonal och omsorgstagare aktiverar nya frågor och ibland motsättningar och problem som behöver lösas.

Enligt 3 kap 5 § i socialtjänstlagen har den äldre rätt att genom äldreomsorgen få respekt och stöd samt att den enskildes självbestämmande och autonoma livsföring måste kunna påverka den omsorg som han eller hon får (Nordström & Thunved 2011). Jag menar, liksom Jönson (2005) att det finns en spänning mellan verksamhetens skyldighet att både tillgodose pensionärerna på den ena sidan och personalens önskemål och behov på den andra, då Jönson visat att svårigheter och motstånd förekommer då äldre personer erhåller vård av omsorgspersonal av utländsk härkomst. Vad händer om de äldre har specifika krav på vem de vill ta emot hjälp av? Tillmötesgår man detta krav i hemtjänsten eller kan de äldre inte påverka den hjälp som erbjuds? Lill (2004) menar att "kulturaliseringen" kan utgöra ett hinder i mötet mellan omsorgspersonal och äldre, eftersom personal kan tendera att bli mer fokuserade på att den äldre är invandrare, än att den äldre är som vilken hjälpsökande som helst. Detta kan bidra till att invandrare kan få problem i mötet med det svenska samhället, med konsekvenser såsom diskriminering, utanförskap och främlingskap (ibid. s 16). Jag menar att det är intressant att undersöka och förstå hur dessa relationer och kulturmöten mellan omsorgspersonal och de äldre omsorgstagarna ser ut i hemtjänsten.

### 1.1.2 Syfte

Syftet med min uppsats är att undersöka äldreomsorgspersonal och enhetschefers uppfattningar och upplevelser av att arbeta med personal och vårdtagare med utländsk bakgrund i hemtjänsten.

### 1.1.3 Frågeställningar

För kulturmöten med sig möjligheter in i hemtjänsten och vad upplever personalen i så fall att kulturmötena bidrar med?

För kulturmöten med sig svårigheter in i hemtjänsten och hur upplever personalen svårigheterna i så fall?

Händer det att det finns negativa föreställningar om människor med utländsk bakgrund och hur förhåller sig personal och hemtjänsten sig i så fall till dessa?

## 2 Tidigare forskning

Det har skrivits mycket om äldreomsorg och hemtjänst där vissa forskare skriver mer om kulturmöten medan andra skriver mer om rasism och rasifierande strukturer. En del skriver om äldreomsorgspersonals och chefers upplevelser av kulturmöten, medan andra har intervjuat de äldre om deras egna uppfattningar och erfarenheter. Jag har valt att lyfta fram ett antal studier som är relevanta för mitt uppsatsarbete.

I artikeln ”Från gräns till gemenskap – En identitets uppkomst och möjligheter i ett multietniskt servicehus” skriver etnicitetsforskaren Erik Olsson (1999) om relationerna mellan välfärdsinstitutionerna och klienterna, hur institutionerna hanterar den etniska mångfalden, hur relationerna ser ut mellan olika etniska grupper och mellan professionella och klienter (ibid.). Genom sin studie i ett omsorgs-servicehus tittar han på hur institutionen organiserar arbetet med hänsyn till de etiska variationerna och hur detta påverkar det sociala livet i institutionen. Hälften av de 110 gäster som bodde i huset var latinamerikaner och enligt hans observationer särbehandlades dessa i jämförelse med svenskar och han visar att hemtjänsten utvecklade ett arbetssätt som särskilt anpassade sig till situationen med invandrare (ibid.). Vårdtagarna ”klientiserades” utan att man gjorde en anpassning till vårdtagarnas tidigare vanor eller önskemål och språkkunskaper ledde till språkmatchning mellan omsorgstagare och omsorgsgivare (ibid. s 204). Olsson visar även att en för nära relation mellan vårdtagare och vårdgivare leder till att vårdgivare får problem med sin yrkesroll och med sina arbetskamrater. De latinamerikanska vårdbiträdena kände sig diskriminerade på arbetsplatsen och de fick spela ”fixarens och mellanhandens roll” samtidigt som de utför rollen som omsorgspersonal, vilket kom att bli en rollkonflikt (ibid. s 234). Av den svenska omsorgspersonalen uppfattades de spanskspråkigas samtal som störande, vilket ledde till att klagomål framfördes över att de icke-spanskspråkiga stängdes ute från konversationer, då man misstänkte att de pratade illa om dem.

En annan person som intresserat sig för ämnet är sjuksköterskan och doktoranden Sang Kum Yeo (2003) som i sin studie *Tvärkulturella möten i äldreomsorgen. Exempel från Botkyrka kommun* belyst det tvärkulturella bemötandet mellan vårdgivare och vårdtagare inom vården och omsorgen av äldre i Botkyrka kommun. Fyra fokusgruppsintervjuer genomfördes med sammanlagt 25 personer som arbetar inom vård och omsorgen, samt 21 individuella intervjuer med vårdtagare. I studien beskrivs att det hos majoritetsbefolkningen finns ett tydligt samband

mellan ålder och inställning till personer med utländsk bakgrund, att personer uppvisar en mer negativ inställning, ju äldre man är. Denna negativa syn speglar uppväxtförhållanden i förkrigstidens Sverige då rasbiologiska idéer påverkade samhället (ibid. s 7). Yeos (2003) studie visar att äldreomsorgens struktur, innehåll och organisation än så länge inte är anpassad till de mångkulturella omständigheter som existerar inom äldreomsorgen. Studien visar att vårdgivarna har vissa svårigheter att förstå vårdtagare med en annan kulturell bakgrund och behöver kompetensutveckling samt att de har svårt att få arbetstillfredsställelse. Vårdgivarna känner frustration och uppgivenhet och de upplever känsla av otillräcklighet när de inte kan ge tillräckligt stöd till vårdtagaren. De upplever sig klämda mellan vårdtagarnas krav och äldreomsorgens uppläggning samt att de anser det mycket lärorikt att möta människor med olika bakgrund i sitt arbete. Både vårdgivarna och vårdtagarna uttryckte det viktigt att känna gemenskap i kultur, synsätt, språk och förståelse mellan vårdgivare och vårdtagare. Vårdtagarna betonar även vikten av att få hjälp av personal som har kunskap om hur vårdtagaren skulle vilja få hjälp, samt att de önskar få kontinuerlig hjälp av samma omsorgspersonal (ibid.).

Forskaren i socialt arbete Håkan Jönson (2005) har i studien *Är detta rasism? – Skepsis och motstånd till personal av utländsk härkomst bland äldre omsorgstagare* undersökt hur verksamheter som tillhandahåller äldreomsorg och service hanterar skepsis och motstånd. Hans studie bygger på intervjuer med tolv verksamhetsföreträdare som representerar institutionsvård och hemtjänst, samt tre informanter med utländsk bakgrund med erfarenhet av omsorgsarbete. Jönson visar att incidenter förekommer då äldre personer erhåller vård av omsorgspersonal av utländsk härkomst och beskriver en spänning mellan verksamhetens skyldighet att både se och tillgodose pensionärernas och personalens önskemål och behov. Jönsons utgångspunkt är kulturmöten inom äldreomsorgen och forskning om etniskt diskriminering. Hans forskning har gett kunskap om ”relationen mellan äldre invandare och invandrad personal å ena sidan och det svenska majoritetssamhället och dess organisationer å den andra” (ibid. s 10). Han skriver att forskning visar att äldre människor, i synnerhet de åldersgrupper som utnyttjar äldreomsorgen, generellt sett har en mer negativ syn på invandrare än yngre. De resultat som Jönson (2005) kommit fram till är att de flesta företrädare som intervjuades berättade att problemet var relativt litet, att skepsis och motstånd förekommer främst då personal och omsorgstagare är nya för varandra, och försvinner oftast då man lärt känna varandra. De klagomål som främst framfördes av omsorgstagarna är brister



i det svenska språket hos personal vilket även beskrivits av anhöriga. I intervjuerna tog alla företrädare för äldreomsorg ställning mot rasism, som beskrevs som en av orsakerna till skepsis och motstånd i vissa fall, medan en del personal med utländsk härkomst berättade att man kan uppfatta problemet som relativt stort. Denna personal var då oftast nyanställd och vikarierande personal med mörk hudfärg och brister i det svenska språket. Ändå menar Jönson (2005) att problemet är relativt litet och att de flesta omsorgstagare är nöjda. Detta förklarar han kan ha att göra med att de äldre i framtiden kommer att ha en större vana att möta personer med utländsk härkomst och att skepsis och motstånd antagligen kommer att försvinna genom att personal med utländsk härkomst blir ett vanligare inslag i äldreomsorgen (ibid.).

I artikeln ”Valfrihet och mångfald – ett dilemma för hemtjänsten” problematiserar forskaren i socialt arbete Katarina Andersson (2010) etnisk mångfald, både i personalgruppen och i brukargruppen. Hennes syfte är att belysa hur både brukare och personal ser på de omsorgsinsatser som utförs och på så sätt problematisera hur valfrihet och mångfald upplevs och hanteras i en kommun som infört kundvalssystem i hemtjänsten (ibid.). Innförandet av ett kundvalssystem innebär att både brukarinflytandet och kvaliteten i hemtjänsten ökas genom att brukarna får välja bland en större mängd av utförare. I studien har Andersson intervjuat äldreomsorgstagare med hemtjänstinsatser, hemtjänstpersonal och deras chefer med både svensk och utländsk bakgrund, samt biståndshandläggare. De analyser som hon gör av sitt material är att det inte är ovanligt att konflikter kan bota i just etnisk mångfald och kön, genom att klienter hävdar sin valfrihet och vägrar att acceptera personal med invandrarbakgrund pga. att personal med invandrarbakgrund inte behärskar det svenska språket eller inte förstår den svenska kulturen (ibid.). För att lösa dessa problem försökte man inom organisationen att konfrontera situationen och skapa förtroende och tillit mellan personal och klient. Personal med invandrarbakgrund berättade angående erfarenheter i möten med klienter om mångfald, att det inte var ett problem att bli utsatt för diskriminerande handlingar från klienterna. Trots detta var det enligt Andersson ”känsligt att tala om, något som man helst undvek” (ibid. s 321).

Andersson (2010) menar att anledningen till att så få personal med invandrarbakgrund ställde upp för intervju kunde bero på att det finns en risk att bli sammankopplad med stereotypen om den problematiska invandraren genom att lyfta fram etnisk mångfald som problem. De

föreställningar som finns om etnisk mångfald och hur mångfald upplevs och hanteras visar artikeln är problematiskt. Den valfrihet och mångfald som uttrycks i hemtjänsten kan leda till att inskränka klienters valfrihet och leda till både diskriminering och exkludering, både vad gäller klienter och personal med invandrabakgrund.

Genusforskaren Renita Sörensdotter (2008) skriver i sin doktorsavhandling *Omsorgsarbete i omvandling* att dagens hemtjänst utmanas av den starka sammankopplingen av vita medelålders kvinnor, med att allt fler svenskfödda män och människor med invandrabakgrund börjar arbeta som hemtjänstpersonal (ibid.). Hennes syfte med avhandlingen är att analysera hur diskurser om genus, sexualitet, etnicitet och klass bidrar till att konstruera, möjliggöra och begränsa hemtjänstpersonalens position, yrkesroll och arbetsvillkor (ibid.). Hon utförde deltagande observation och intervjuer med två olika hemtjänstgrupper, den ena bestod av vita svenska arbetarklasskvinnor och den andra bestod av en blandning av människor utifrån kön, etnicitet, klass och utbildningsnivå. Hon visar genom sin avhandling att fördomsfulla kommentarer förekommer bland de äldre vårdtagarna gentemot personal med utländsk bakgrund och att detta ofta slätas över av personalen pga. att de äldre är just en äldre generation och inte så vana vid invandrare. Detta kan dock bidra till att personalen upprätthåller ”vithet och svenskhet som norm, istället för att ifrågasätta fördomarna” (ibid. s 211). Samtidigt förklarar hon att omsorgspersonal tycker det har blivit bättre med åren eftersom de äldre blir mer vana med personal med invandrabakgrund.

Etnicitet och genusforskaren Linda Lills (2007) avhandling *Att göra etnicitet – inom äldreomsorgen* är en reflektion av vad det praktiska omsorgsarbetet kan innebära när etnicitet problematiseras. Syftet med avhandlingen har varit att presentera alternativa synsätt på omsorg och etnicitet och frågorna har handlat om betydelser av och meningen med etnicitet i äldreomsorgsarbetet (ibid.). Hon gjorde observationer, en forskningscirkel och intervjuer med äldreomsorgspersonal i en hemtjänstgrupp för att ta reda på hur de upplever och förhåller sig till etnicitet i sitt arbete. Den omsorgspersonal som Lill intervjuat framförde att de på ett övergripande plan inte upplevde några etniska problem i arbetet, utan snarare att de etniska mötena var en utmaning där tidsbrist, bemanningsproblem och dokumentation ansågs mer angelägna än ”invandrarproblematiken” (ibid. s 162). Det var inte vanligt att klienter uttryckte en önskan om att de inte ville få hjälp av en personal med invandrabakgrund, men berättade

att sådant kunde förekomma. Omsorgspersonalen framförde även att relationerna med vårdtagaren var mer lätthanterliga än relationer med kollegor, vilket de förklarade berodde på att det i mötet mellan omsorgsarbetaren och vårdtagaren som regel endast fanns två parter, medan det i kollegiegruppen fanns många fler att ta hänsyn till (ibid.). Genom sin studie kom Lill fram till att när etnicitet görs i äldreomsorgen handlar det om hur personalen förhåller sig till varandra och pratar om etnicitet. Det har visat sig att stereotypa föreställningar om varandra spelar en stor roll för hur personalen beskriver varandra som etniska. Etnicitet görs framförallt genom de handlingar som exemplifierar en *skillnad* gentemot det ”normala” (ibid. s 159).

Migrations- och etnicitetsforskaren Tobias Schölin (2008) doktorsavhandling *Etnisk mångfald som organisationsidé. Chefs- och personalpraktiker i äldreomsorgen* är intressant för mitt uppsatsarbete eftersom han undersöker hur mångfaldsfrågan förstås av chefer och vilket utrymme mångfaldsfrågan har i chefernas vardag, vilken roll och betydelse etniskt relaterade olikheter har för personal och det arbete som utförs i en organisation, samt hur etniskt relaterade olikheter uppstår men också vilken betydelse de ges i en bestämd verksamhet (ibid. s 24). Detta gör han genom observationer och en intervjuundersökning med personal, samt vård – och omsorgschefer på ett vårdboende. Schölin menar för att mångfaldsarbetet ska fungera i verksamheterna måste man upptäcka att etniciteten är en förutsättning för etnisk mångfald och detta måste först ske av individerna inom verksamheterna sedan av organisationen, för ”innan det är möjligt att tala om upptäckter av etnisk mångfald som kvalitet måste upptäckter av etnicitet ske” (ibid. s 224). Schölin menar att chefer i organisationer måste upptäcka de olikhetsgrundade organisatoriska drivkrafterna och upptäcka de värdeladdade upptäckterna av etnicitet som sker i organisationer. Vård och omsorgscheferna kan förklara ordet mångfald i termer av olikhet men samtidigt präglas chefernas berättelser av osäkerhet (ibid.). Cheferna måste både upptäcka som uppfinna *hur* och *varför* mångfaldsidén är nyttig för de verksamheter som chefen ansvarar över. Mångfaldsarbete ur chefsperspektivet handlar sålunda om att upptäcka och uppfinna hur olikheter skapas i organisationen samt upptäcka på vilket sätt dessa uppfattas som menings- och värdefulla (ibid. s 242). Cheferna behöver vara drivande, öppna och kommunicerande, med verksamheterna i organisationen. Och bör lära sig mer om *hur* etnicitet konstrueras i de producerande systemens olika föränderliga verksamheter och relationer (ibid. s 258). Samtidigt menar Schölin (2008) att cheferna inte behöver göra något speciellt, då han

förklarar att etnisk mångfald konstrueras lokalt i och av personalens yrkesutövningar (ibid.). Han förklarar att etnicitet inte bör betraktas som övergripande, strukturerad eller kontrollerad utan det sker en spontan och mer eller mindre slumpmässig förändring mellan människorna på det boende där studien ägde rum (ibid.).

## 3 Metod

### 3.1 Metodval

Jag har valt att använda mig av en kvalitativ forskningsmetod i min uppsats eftersom jag anser det vara bäst lämpat då jag vill ta del av omsorgspersonals erfarenheter av kulturmöten och hur man hanterar dessa möten i organisationen. Kvalitativ metod strävar mot tolkningar, förståelse och innebörd istället för förklaring (Levin 2008). Kvalitativ metodologi definieras av Levin som induktiv, vilket innebär att den betraktar sammanhang och människor som helheter och inte variabler, och forskarna söker förståelse för människor utifrån deras referensramar (ibid.). Jag anser att semistrukturerade intervjuer är lämpade för att besvara mitt syfte eftersom jag vill få fram människors personliga upplevelser, tankar och känslor, samt öppna upp för förståelse av kulturmöten i äldreomsorgen.

I semistrukturerade intervjuer är frågorna ofta specificerade men man har som intervjuare en frihet att fördjupa sig i svaren och ger de tillfrågade möjlighet att besvara frågorna i deras egna termer och ger utrymme för flexibilitet (May 2001). Jag valde att använda mig utav denna metod eftersom det ger intervjupersonen större utrymme att utveckla och förtydliga sina svar, något som ger möjlighet att skapa en dialog med den som intervjuas och på så sätt få fram diskussioner om olika teman (ibid.). Dessutom kommer de intervjuades åsikter och synpunkter fram på ett bättre sätt i en öppen intervjusituation.

### 3.2 Avgränsningar

Eftersom uppsatsen genomförts under en begränsad tid har jag gjort vissa avgränsningar. Jag valde att inrikta mig på att belysa omsorgspersonals och enhetschefers uppfattningar och upplevelser av kulturmöten i hemtjänsten. Anledningen till att jag har valt att fokusera på hemtjänsten och dess personal är eftersom personalen vistas i de äldres hem, vilket gör att de äldre har större valmöjligheter att välja vilken personal de vill ha hjälp av, än om de hade befunnit sig på ett äldreboende. Hemmet och kroppen betraktas som tillhörande den privata sfären, medan personalens yrkesarbete tillhör den offentliga sfären, vilket komplicerar relationerna mellan personal och vårdtagare (Jfr Sörensdotter 2008). Jag hade inga krav på att omsorgspersonalen skulle ha en viss utbildning eller inneha olika typer av arbetsuppgifter. Vikten låg snarare på att de skulle arbeta inom hemtjänsten och ha erfarenheter av möten med olika kulturer inom personalgruppen och/eller i mötet med de äldre omsorgstagarna. Eftersom

majoriteten av dem som arbetar inom äldreomsorgen är kvinnor, har mitt material inte lyckats belysa någon manlig omsorgsgivares erfarenheter och synpunkter. Jag har inte heller tagit del av de äldre omsorgstagarnas egna synpunkter för risken att denna grupp kan känna sig utsatta och utpekade.

### 3.3 Urval

För att få ett så brett perspektiv som möjligt bestämde jag mig för att intervjua både enhetschefer och omsorgspersonal i olika hemtjänstområden med både svensk och utländsk härkomst. Jag vände mig till hemtjänstområden där jag visste att det fanns blandade nationaliteter, både vad gäller omsorgsgivare och omsorgstagare. På grund av svårigheten att få tag i intervjupersoner, intervjuade jag samtliga som ville ställa upp i undersökningen. Dessa innefattar en enhetschef med svensk härkomst, en gruppleddare med svensk härkomst, samt fem undersköterskor, varav två med utländsk bakgrund. Dessa finns i tre hemtjänstområden av både kommunal och privat regi, i två kommuner, i södra Sverige. Av de intervjuade är en socionom och sex stycken undersköterskor i åldrarna 18 till 55 år och har 1-22 års erfarenhet av arbete i äldreomsorgen.

### 3.4 Genomförande

Det var till enhetscheferna jag skickade mitt informationsbrev (bilaga 1) där jag berättade om syftet med min studie, att samtliga medverkande behandlas anonymt samt kontaktuppgifter till mig och min handledare vid eventuella funderingar. Efter ett par dagar ringde jag upp enhetscheferna för att stämna av om de ville medverka i studien och i så fall när vi skulle träffas. Intervjuerna utfördes enskilt och på de olika hemtjänstgruppernas arbetsplatser. Samtliga intervjuer spelades in på band och jag var tydlig med att berätta att informanterna när som helst fick be mig pausa om det var något de ville säga som inte skulle komma med på bandet. Jag var även tydlig med att berätta att det endast var jag som skulle lyssna på bandet och att de när som helst fick avbryta intervjun om de så önskade. Min intervjuguide (bilaga 2) bestod av arton frågor och intervjuerna tog mellan 40 minuter och upp till en timme. Jag försökte undvika ledande frågor vilket ibland var svårt då vissa informanter inte förstod frågan eller självständigt inte kunde berätta. Jag har då försökt konkretisera och förtydliga

genom att ge exempel vilket kan ha lett till att jag varit styrande. Detta är något jag haft i åtanke då jag i analysen har valt att inte lyfta fram de delar jag har varit för styrande.

En svaghet i undersökningen kan vara att enhetscheferna har valt ut den omsorgspersonal jag intervjuat, vilket kan leda till att det de säger är vinklat och på det sätt som cheferna vill att de ska svara. Cheferna kan ha valt den personal de tror "svarar bäst" på frågorna och på ett sådant sätt som inte skulle skada verksamheten. Eller att denna omsorgspersonal varit minst utsatta eller involverade i konflikter och svårigheter. En annan svaghet kan vara att många av informanterna har arbetat inom samma verksamhet vilket kan ge gett ett smalare perspektiv än att de sju intervjuade representerade sju olika hemtjänstområden, vilket hade kunnat generera fler erfarenheter och synvinklar. Min bedömning är dock att jag fått ett bra urval av informanter med ett flertal styrkor, så som att personal med olika bakgrunder och härkomst finns representerade och att personalen representerar både kommunal och privat hemtjänst. Alla har stor erfarenhet av att arbeta tillsammans med människor från olika länder och med omsorgstagare från olika länder. De semistrukturerade intervjuernas styrkor är att de ger friheter till att fördjupa olika teman, ställa öppna frågor och eventuella följdfrågor (May 2001), vilket de flesta av informanter kunde göra då de var öppna och pratsamma och tyckte det var ett intressant ämne att tala om. Det var däremot någon som var mer blyg och tystlåten och därför inte gav lika djupa och utförliga svar.

### 3.5 Bearbetning av intervjumaterialet

Samtliga intervjuer har skrivits ut ordagrant, men jag har däremot inte skrivit ut pauser eller då någon talat med brytning, eftersom jag inte anser det vara relevant för mitt material och kan leda till identifiering av informanterna. Efter transkriberingen av de sju intervjuerna kodade jag materialet, vilket innebär att jag delade upp materialet i en mängd delar som möjliggör analys, vilket leder till att stödja den förklaring som forskaren presenterar (Aspers 2007). Jag läste igenom materialet ett flertal gånger och sökte efter teman att utveckla mer ingående. Jag förde då en mängd olika anteckningar i marginalerna och strök under väsentliga uttalanden och delar som kom att bli teman som; Personalgrupp, Mötet mellan personal och den äldre, samt Problem, konflikter och lösningar. Kodning blir mest lyckad då teorin och forskningsfrågan utgör grunden för styrningen (ibid. s 157). Jag hade frågorna klara innan intervjuerna, men valde först teori då jag kodat färdigt mitt material. När jag har citerat personerna har jag gjort det ordagrant och jag har själv infogat koddetecken, vilket jag inte

anser påverka resultatet utan ökar läsbarheten i materialet. När jag har citerat personerna har jag gett dem fingerade namn; Angela, Berit, Carina, Denise, Eva, Fredrika och Guliana, samt benämnt mig själv som intervjuare.

### 3.6 Metodens förtjänster och begränsningar

Jag är medveten om att uppsatsens urval om sju personer inom hemtjänsten gör att resultatet ger en relativt begränsad bild av verkligheten, där jag inte får en bild av hur det fungerar inom alla hemtjänstgrupper. Däremot menar jag att mitt material med sju personer ändå ger en ökad förståelse av hur hemtjänstpersonal kan uppleva och hantera kulturmöten i äldreomsorgen. Genom att ta del av omsorgspersonalens åsikter och synpunkter har jag fått ett perspektiv där omsorgstagarnas åsikter och synpunkter saknas. Jag har dock valt att inte intervjua de äldre eftersom jag anser det vara ett så pass känsligt ämne att risken är för stor att de äldre kommer att känna sig stigmatiserade och utpekade, genom att de äldre blir utfrågade om saker som de själva kanske inte har reflekterat över tidigare. Att man använder de professionellas utsagor om klienters situation och att de professionella redan tolkat den verklighet som forskarna ställer frågor om kallas den *dubbla hermeneutiken* (Andersson & Swärd 2008), vilket är något jag haft i åtanke då de äldres utsagor saknas i mitt material.

Att jag som intervjuare är av svensk härkomst kan ha kommit att påverka intervjusituationen då den personal med utländsk härkomst jag intervjuat kan känna ett visst underläge eftersom det centrala för studien rör deras ursprung och därför måste försvara sig. Även då jag intervjuat personer med svensk härkomst kan det uppstå svårigheter då ämnets känslighet gör att ingen vill uttala sig rasistiskt eller kritisera icke svensk omsorgspersonal för att inte göra ett bra arbete. Den ultimata utgångspunkten hade varit att ”foga samman en lämplig mix av intervjuare med avseende på egenskaper som etnisk tillhörighet, ålder, kön och språklig uttryckssätt” (May 2001, s 156). En förtjänst i mitt material anser jag vara att två av de hemtjänstgrupper jag haft kontakt med täcker stora områden som omfattar den mångfald av omsorgspersonal och äldre omsorgstagaren jag varit intresserad av att undersöka. Däremot kan en begränsning av mitt arbete vara att det i ett av hemvårdsområdena inte funnits den mångfald jag eftersträvat. Men med tanke på det antal intervjuer jag ändå har som underlag, menar jag det inte spela någon större roll för resultatet. En annan förtjänst i mitt material anser jag vara att jag är objektiv då jag inte har några starka kopplingar till äldreomsorgen eller hemtjänsten, vilket gjort mig öppnare då jag träffat omsorgspersonalen.



### 3.7 Tillförlitlighet

Det är viktigt att ha i åtanke hur intervjun genomförs och vilken roll intervjuaren har eftersom det kan komma att påverka resultatet då olika egenskaper som ålder och etnicitet kan påverka den information som framkommer under intervjun (May 2001). Det finns tre villkor som bör vara uppfyllda vid lyckade intervjuer, vilket jag har tagit hänsyn till. Det första som May tar upp är *Tillgänglighet*, som innebär att personen som intervjuas faktiskt måste ha till gång till den informationen intervjuaren söker. Detta menar jag att mitt material har då både personalen har olika härkomst och erfarenheter av olika kulturer och så även bland omsorgstagarna. Det andra villkoret är *kognition* som innebär att intervjupersonerna inte bara har den information som krävs utan också förstår vad som förväntas av dem. Därför skickade jag ut mitt informationsbrev (bilaga 1) för att de skulle kunna förbereda sig innan intervjuerna. Det förekom ändå en del svårigheter då vissa av informanterna inte alltid förstod frågorna eller inte visste vad de skulle svara. Jag omformulerade då frågan utan att vara för ledande. Det tredje villkoret är *motivation* som innebär att informanten måste känna att deras roll i intervjun är av betydelse och att de svar som ges är viktiga och betydelsefulla för forskningsprojektet. Jag upplevde en viss svårighet att prata om att arbeta med människor från olika kulturer, då de flesta informanterna lyfte fram det som enbart positivt, men att jag ändå genom deras svar kunde skönja svårigheter som förekom mer eller mindre ofta. Detta visade sig redan tidigt i min undersökning då det var svårt att få personer att ställa upp, vilket jag tror har med ämnets känslighet att göra. När detta uppstod under intervjuerna och informanterna enbart berättade positiva aspekter av olika kulturer, frågade jag om det även fanns svårigheter, vilket flera svarade kunde förekomma. ”För att kunna etablera en vetenskaplig förklaring baserad på förståelse krävs att forskaren har tillgång till material som har skapats genom någon form av interaktion med aktörer i fältet” (Aspers 2007, s 56). Med detta menar jag att genom att ta del av sju personers erfarenheter av kulturmöten i hemtjänsten genom intervjuer, har jag kunnat besvara uppsatsens syfte och frågeställningar, vilket gör att min undersökning har hög validitet.

### 3.8 Informationssökning

Jag har sökt min kunskap i forskning genom databaserna LibHub, Lovisa, Libris och SwePub, där man bl.a. hittar vetenskapliga artiklar, avhandlingar, tidsskrifter mm. De sökord jag använt mig av är: etnicitet, mångfald, äldreomsorg, kulturmöten, omsorgspersonal, äldre

invandrare, ethnic relations och eldercare. Jag har mestadels använt mig av snöbollseffekten, då jag genom forskning sett vilka referenser som där använts för att på så sätt få en indikation på vad som ansetts som relevant litteratur att titta närmare på.

### 3.9 Etiska överväganden

Jag har med stor försiktighet genom denna undersökning hanterat de etiska dilemman vad gäller mötet mellan mig som intervjuare och den omsorgspersonal jag mött. Jag har varit införstådd med att intervjusituationen varit ojämn eftersom det är jag som söker information om eller av den andra parten, och följer en uppjord plan (Andersson & Swärd 2008). Eftersom det varit jag som bestämt frågorna påverkar detta intervjupersonen genom att både stimulera men också begränsa de berättelser de delger. Då forskare ofta vill nå människor i svaga och utsatta situationer blir de ofta beroende av organisationer, institutioner och myndighetspersoner för att få till gång till fältet (ibid.). Jag har varit väl införstådd med att personer i maktlösa positioner inte alltför ofta är positiva till att berätta sina historier, vilket gjort att jag tagit hjälp av de professionella ute på fältet för att få svar på mina frågor. De forskningsetiska principerna - informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet/autonomikravet (*Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*) har jag givetvis tagit hänsyn till. Samtliga personuppgifter som jag tagit del av i min undersökning som direkt eller indirekt kan hänföras till en person har jag avidentifierat och gett fiktiva namn. Vidare har jag tagit hänsyn till intervjupersonernas självbestämmande och samtycke samt att redan innan intervjun genomförts, klargjort vad den skall handla om (May 2001). Alla var positivt inställda till att medverka och inget problem har uppstått i framskrivningen av materialet då det inte var någon av intervjupersonerna som delgav något de inte ville att jag ska använda mig av i mitt uppsatsarbete. Däremot var det svårt att få folk att ställa upp i studien, vilket jag tolkar som att den mångfald som finns i Sverige och de problem som kan uppstå då människor från olika kulturer möts kan vara ett känsligt ämne att prata om. Segregation, utanförskap och invandrare diskuteras i litteraturen som problemområden, därför tror jag att ingen vill uttala sig för starkt eller kritiskt kring detta.

## 4 Teori

Den teoretiska utgångspunkten hämtas ur ett socialkonstruktivistiskt perspektiv som innebär att samhället med dess institutioner, människors handlingar och upplevelser av omvärlden, vår kunskap och vårt vetande är socialt konstruerade och påverkas av det sociala sammanhanget (Barlebo Wenneberg 2010). Socialkonstruktivismens poäng är att ”språket är något vi människor skapar tillsammans. Språket är socialt konstruerat och därför blir också vår uppfattning av och vår kunskap om verkligheten socialt konstruerad” (ibid. s 12). Jag utvecklar detta perspektiv och inriktar mig på en socialkonstruktivistisk förståelse av etnicitet som innebär att etnicitet anses skapas via sociala relationer snarare än att utgöra något specifik karaktäristika hos den enskilda individen eller gruppen.

### 4.1 Etnicitet som konstruktion

Lill (2007) förklarar att vi i alla möten *gör* varandra, vilket innebär att vi genom föreställningar, idéer, normer och värderingar skapar oss själva och varandra. I vår vardag underlättas det av att man använder kategoriseringar för att förstå och agera i relation till varandra där föreställningar om kön och etnicitet bidrar till att på olika sätt särskilja eller beskriva skillnader mellan människor (ibid. s 146).

Enligt Lill (2007) finns det inte något entydigt teoretiskt perspektiv av begreppet etnisk eller etnicitet, men hon definierar det som föreställningarna om varandras identiteter (ibid. s 136). Etnicitet är ett begrepp som är relaterat till nation, språk, religion och kultur och bör betraktas som en social relation. I Sverige relateras ofta etnicitet till invandrare och den problematik som invandrarskapet medför i mötet med det svenska samhället (ibid.) och relateras mindre ofta till det ”svenska” och till ”svensk identitet”. Alla bär på en etnicitet men det är bara i specifika sammanhang den blir betydelsefull och hur vi förhåller eller tvingas förhålla oss till vår etnicitet varierar främst beroende på vilka positioner vi tillskrivs och intar i relation till varandra. Eftersom etnicitet anses skapas i relationer mellan människor och får olika betydelse beroende av olika situationer och platser (ibid. s 159) är etnicitet viktig då det gäller relationer mellan personal och klienter men också relationerna personalen emellan.

Lill (2007) förklarar att begreppet står i nära förbindelse med de processer som rör individers och eller grupperns identitetsskapande och att det kan betraktas utifrån två perspektiv, ett *essentialistiskt* och ett *konstruktivistiskt*. Enligt det essentiella perspektivet skapas etnicitet via sociala och kulturella karakteristika som medlemmar i en specifik etnisk grupp eller individer

från en etnisk grupp besitter. Etnicitet blir definierat utifrån exempelvis språk, genealogi, religion samt geografi. Det här perspektivet beskriver den etniska identiteten som något som en gång för alla är given och baserad på individens etnicitet, vilket har kritiserats för att vara statistiskt och determinerande. Det konstruktivistiska perspektivet betraktar däremot den etniska identiteten som en kollektiv identifikation som bland annat är skapad via kulturella, ekonomiska och historiska omständigheter. Etnisk identitet har utifrån ett konstruktivistiskt perspektiv inte någon grund i en gemensam kulturell förståelse eller ett gemensamt ursprung, utan etnicitet skapas genom specifika historiska och sociala kontexter (ibid. s 144).

## 4.2 Etnicitet och kultur

Även Ålund (2000) diskuterar etnicitetsbegreppet och förklarar att det ofta används synonymt med kultur och är ett föränderligt socialt fenomen som alltid skapas och återskapas. Det innebär att de etniska identiteter och tillhörigheter som skapas inom ramen för det mångkulturella samhället inte är ursprungliga och förbundna med det förgångna, utan med nutidens dilemma och konflikter (ibid. s 29). Detta kan komma att visa sig i sociala rörelser som riktar sig mot social utestängning, diskriminering och rasism, samt att migranter och grupper med minoritetsstatus som har lägre klass blir kulturellt främmande. Hon menar att det svenska samhället håller på att delas in efter etniska linjer och åtskillnader, när det gäller boende, arbete, makt och sociala livskarriärer. Social ojämlikhet förstås i termer av kulturell olikhet, då kultur förenas med etnicitet och ras. Enligt Ålund (2000) leder denna utveckling till social och kulturell nedbrytning med etnicitet som ett alltmer främmande drag i samhällets uppdelning. Hon menar att för vi ska kunna stoppa denna utveckling måste vi främja jämställdhet, motverka diskriminering och utveckla visioner där vårt samhälle är byggt på jämlikhet och mångfald. Ålund förklarar att etnicitet refererar till gruppbildning, kulturell och/eller social gränsdragning mellan *oss* och *de Andra*, identitet, känsla av samhörighet och symbolgemenskap. Det handlar om kulturellt främmande grupper med minoritetsstatus, lägre klass eller migranter, där främlingen blir *den Andre* och likställd med invandraren (ibid.). Då problem diskuteras kring invandrare, anser man de bero på kulturalisering av sociala motsättningar, att problemen orsakas av *de Andras* avvikande kulturer. Utifrån vad som är svenskt och normalt utvecklas bilden av *de Andra* som kulturellt annorlunda, främmande och som ansvariga för de sociala problem som förknippas i ett segregerat och ojämlikt samhälle (Ålund 2008, s 294).

### 4.3 Olika förståelser av etnicitet

Enligt Ålund (2000) finns det olika förståelser av etnicitet där vissa menar att etnicitet gäller något ursprungligt och kulturellt (primordialister), medan det enligt andra är något föränderligt som skapas socialt i olika historiska situationer (konstruktionister). Skytte och Montesino (2007) förklarar tre olika perspektiv som förekommer när man talar om invandrare och etniska minoriteter; evolutionistisk, relativistisk och kontextuell kulturförståelse (ibid.). Den evolutionistiska kulturförståelsen innebär att den sociala utvecklingen är en linjär utveckling från enkla till komplexa samhällen, där människorna som befinner sig överst i utvecklingshierarkin har nått ett högre utvecklingsstadium och ett utvecklingsmässigt framsteg, än människor i lägre stående samhällen som befinner sig längre ner på stegen (ibid. s 287). Det anses som att de nord- och västeuropeiska protestanterna utgör det översta skiktet, medan de östeuropeiska muslimerna återfinns längst ner i hierarkin. Enligt den relativistiska kulturförståelsen, även kallat kulturrelativism är varje kultur enskild, avgränsad och homogen med förbindelse bakåt i tiden, något som förs vidare från generation till generation. Detta kan förklaras som att då man analyserar orsakerna till en majoritetsmedborgares avvikelse utgår man från att medborgarens konkreta situation har påverkats av familjeproblem eller problem i den närliggande miljön. Analyserar man däremot en medborgare med invandrarbakgrund förklaras dennes sociala avvikelse som något som ursprungligt och oföränderligt och är av etniska, kulturella eller religiösa orsaker (ibid. s 289).

Den kontextuella kulturförståelsen menar att etnicitet är en social konstruktion som skapas under historiska, sociala och politiska omständigheter och handlar om relationer mellan grupper och är ingen egenskap hos en grupp eller något inom en enskild grupp. Istället fortätter olika kulturdrag att utvecklas i samspel med det samhälle som medborgarna ingår i och människorna skapar, tolkar och förändrar sina kulturella och etniska igenkännanden i samspel med andra och i förhållanden till de sociala sammanhang de ingår i (ibid. s 291).

## 5 Resultat och Analys

I denna del kommer jag att redogöra för mitt empiriska material med utgångspunkt från ett socialkonstruktivistiskt synsätt där etnicitet förstås som skapat via sociala relationer snarare än att utgöra något specifik karaktäristika hos individen (Lill 2007). Etnicitet görs framförallt genom de handlingar som belyser en skillnad gentemot det normala (ibid.). Genom synen på vi och de andra, genom likheter och olikheter, genom något statistiskt bestämt eller något som ständigt förändras har jag analyserat omsorgspersonalens erfarenheter och synpunkter av att arbeta med människor från olika kulturer, både inom personalgruppen samt med de äldre omsorgstagarna. Jag har utarbetat tre olika teman; Personalgrupp, Mötet mellan personal och den äldre samt Problem, konflikter och lösningar.

### 5.1 Personalgrupp

Av den svenska omsorgspersonalen upplevde samtliga informanter att de aspekter som kommer in i verksamheterna från omsorgspersonal med utländsk bakgrund var positivt och de flesta av dem menade att det var lärorikt att ingå i en verksamhet med personal av både svensk och utländsk bakgrund.

#### 5.1.1 Blandat är bra

I två av de tre hemtjänstgrupperna fanns mycket omsorgspersonal med olika bakgrunder representerade där nästan alla informanter menade att olikhet i personalgruppen är någonting bra. Ofta leder denna olikhet till en sorts likhet, vilket informanterna menar är berikande och positivt då man lär sig av *de andra*. På frågan *Hur upplever du att det är att arbeta med människor med olika bakgrunder (både vad gäller personal och omsorgstagare)?* förklarade Eva så här:

”våldigt intressant, man lär sig och nyfiken det är man ju alltid så jag tycker vi har mycket utbyte av varandra”

Fredrika förklarade att det positiva med de olikheter som finns representerade inom personalgruppen även kan vara av praktisk karaktär:

”man kan få hjälp av dem när vi kommer hem till brukare som inte kan prata svenska, då har vi många gånger försökt att få personal som kommer från exempelvis ett arabiskt land om de kan komma och hjälpa oss där vi har kört fast”

Det var flera informanter som menade att olikhet även är bra eftersom det leder till att omsorgspersonal får anpassa sig till olika typer av människor och lära sig att ha olika stilar hos olika människor, vilket leder till att de oftast blir goda människokännare. Däremot ansåg Eva att olikhet ändå kan leda till missförstånd men att det oftast går att lösa:

”man lär sig av de andra, man får förståelse och en inblick, för jag menar att samhället idag är ju mångkulturellt och då blir det ju krockar och då vill man ju även ha förståelse varför det blir de krockarna, det blir inte så okänt”

Omsorgspersonal berättar alltså på olika sätt om aspekter som är positiva med de kulturellt och etniskt blandade personalgrupperna. Konstruktioner av etnicitet avser alltid i någon mån grupper och gruppformationer vilket konstituerar en problematik som är viktig att förhålla sig till då etnisk mångfald som organisationsidé studeras (Schölin 2008, s 156). Det skapas ett ”Vi” och samtidigt ett ”Dom” genom informanternas förståelse av etnicitet och mångfalders betydelse. I det sociala spelet är det tydligt hur det sker en explicit gränsdragning mellan det kända och det okända (ibid. s 176). Informanterna talar om omsorgspersonal av utländsk bakgrund i positiv bemärkelse där *de andra* först är okänt men blir mer känt och inte så främmande.

Att en blandad personalgrupp är bra leder även till att man kan dela erfarenheter med varandra och får en vinst av att arbeta med personer som har en annan bakgrund än svensk. I personalgruppen gör olikheterna att personalen får ett nytt sätt att se på saker, det ger nya insikter i andra kulturer, vilket gör att personal lättare förstår *de andra* de möter med utländsk bakgrund. Fredrika menade så här:

”jag tycker kanske att de kommer med lite andra idéer, det kan vara hur man behandlar sina äldre i deras länder och lite bra idéer många gånger”

Det kan även vara så att de olika erfarenheter personalen har med sig berikar varandra och gör att dem får ett nytt perspektiv på *de andra* och en förståelse för att vi är olika. I flera hemtjänstgrupper har en del personal flytt från sina hemländer vilket är något som sitter i själ och hjärta och något man bearbetar i många år. Detta visar kollegorna genom ett medlidande för *de andra* medarbetarnas olika uppväxtvillkor i personalgruppen. Carina berättar:

”vi är nog lite bekvämare på något vis vi svenskar, som inte har samma ryggsäck med oss som de andra tjejerna har, då kan man ju få sig en tankeställare ibland och det kan ju vara bra”

*De Andra* anses ha avvikande kulturer och utifrån vad som är svenskt och normalt utvecklas bilden av *de Andra* (Ålund 2008). Detta behöver inte vara något negativt utan förklaras snarare av informanterna som något de kan lära sig av. Det kan exempelvis vara att personalen vid sammankomster lär sig att laga mat från andra länder och lär sig nya ord som de kan ha nytta av i sitt arbete med de äldre med utländsk bakgrund. Samtidigt förklarar Carina att de olikheter som finns representerade i personalgruppen kan vara svårt och leda till problem då det handlar om just mat:

”det man hör ibland som diskuteras kan vara vanlig svensk husmanskost som vi är uppväxta med och många som de svenska vårdtagarna också är uppväxta med och vill fortsätta med, men som många av de utländska kvinnorna inte riktigt har kläm på; nu sa Svea det och vad är det för någonting eller hur tillagar man det, mat är ju en viktig del för många”

Genom intervjuerna visade det sig att olikhet inte bara förekommer mellan *vi* och *de andra* grupperna, utan även inom *vi* och *de andra* grupperna. Så här berättade Berit:

”det kan vara att man kanske visar upp mer känslor ibland, en del personer. Men det är också en personlighet så man kan ju inte generalisera ju, för vi har ju rätt många från olika länder och en del personer är väldigt blyga och lugna och man kan vara mer temperamentsfull, blir man arg så visar man det på ett annat sätt kanske, men så kan ju svenskar också vara, så kan man ju inte riktigt säga”

### **5.1.2 Olikhet som inte märks i hemtjänstgrupperna**

Inom de olika hemtjänstgrupperna var det flera informanter som menade att den olikhet som förekommer mellan omsorgspersonal med olika bakgrund inte alltid märks. Detta kan även innefatta då kvinnor har muslimsk bakgrund och bär sjal som tydligt visar att personal kan se olika ut. Fredrika berättade:

”på vår arbetsplats har vi en god kommunikation och man tänker inte ens på att ens arbetskamrat kommer från ett annat land många gånger, de är en av oss”



Det var flera informanter som menade att bara man sköter sig och sitt arbete så är olikhet mellan människor ok och då spelar det ingen roll var man kommer ifrån. Ju mer blandad en hemtjänstgrupp är desto mindre reflekterar personalen över att man har olika bakgrund. Detta förklarar Jönson (2005) blir ett resultat av att människor bli mer vana av att möta personal med utländsk bakgrund eftersom de ökar i äldreomsorgen (ibid.).

”alltså jag tänker inte så mycket längre, om man är härifrån eller därifrån, det viktiga är ju att man gör ett bra arbete och tar hand om de äldre oavsett var de kommer ifrån. Så kan man ju säga att man har olika saker med sig i bagaget och det är det positiva och spännande” (Berit)

Trots alla positiva aspekter av dessa olikheter mellan personal av utländsk bakgrund kunde det ändå förekomma en viss motsättning mellan olika grupper inom personalen, trots att de flesta informanter var noga med att berätta att det inte var ofta:

”vi märker inte av det mycket mellan personal, någon enstaka gång kanske, men det är inte mycket. Skulle det uppstå en konflikt och det har man ju varit med om tidigare då har det ju varit grupper av personal som säger att ”du ska hålla med mig oavsett vad, då håller vi ihop”, lite av det har man ibland med sig ändå, så kan det vara” (Berit)

Etnicitet kan förklaras som en process som ligger till grund för föreställningar som skapar en etnisk grupp, där syftet är att dela upp och därmed skapa en skiljelinje till andra grupper. Etnicitet pekar på grupperingar av människor och grupprelationer och uppfattad olikhet inom den enskilda gruppen men också hur detta fungerar särskiljande: vem tillhör *oss* och vem tillhör *dom* (Schölin 2008, s 57).

Carina menade att ett tecken på kulturell olikhet som förekommer människor emellan med olika bakgrund inom personalgrupperna som kan störa organisationen är då det leder till organisatoriskt merarbete. Detta försöker man då inom hemtjänstgrupperna tillmötesgå så gott det går:

”nackdelen är så klart, för min del, när alla har ramadan och allt det där och måste vara lediga och kan inte jobba kvällen, för då vill de helst inte jobba alls, eller så byter man arbetspass, så den månaden är väldigt pysslig för mig, det får man säga”

Enligt Ålund (2008) uttalas den kulturella mångfalden som det politiska målet, men definieras i praktiken som ett problem (ibid. s 301).

## 5.2 Mötet mellan personal och den äldre

Då omsorgsgivare och omsorgstagare med olika härkomst möts kan det uppstå en mängd olika situationer som omsorgsgivarna måste handskas med i arbetet. För att kunna hantera likhet och olikhet mellan omsorgsgivare och omsorgstagare behöver man språkmatcha för att kunna tillgodose de äldre som inte förstår det svenska språket, men också då personal har brister i svenska språket. Berit menar att det inte skulle fungera ”om personal har väldiga språksvårigheter, vilket ger problem både med skrivandet, då vi dokumenterar, och läser och att göra sig förstådd”. Samtidigt berättar Guliana så här:

”vi har ju vårdragare från olika länder, Iran, Pakistan Bosnien och jag som förstår persiska och vi har ju vårdragare som är från de länderna, så jag kan vara ett vårdbiträde och en tolk samtidigt, alltså det är inte bara att man jobbar som vårdbiträde utan som tolk också samtidigt, så jag går där och tolkar till dem, bara för att de ska förstå varandra och komma överrens om den planering som vi ska följa”

Olsson (1999) menar att vårdbiträden anställs för att kunna ställa upp som informella tolkar och för att agera som mellanhänder (ibid. s 206). Även Lill (2007) diskuterar att personer som kan språk används som tolkar inom äldreomsorgen. Däremot menar hon att problemet är att språket som färdighet kan skapa olika villkor i anställningen, där tolkningsansvaret gör att omsorgsarbetare känner sig tvingade till att agera tolk och att deras situation kan fungera exkluderande. Detta bidrar till att ”etnisk” arbetsfördelning kan leda till särskilda arbetsuppgifter vilket skapar en utsatthet i arbetet för dem som kan andra språk än svenska och därmed betraktas som ”etniska” (ibid. 205). Detta var något jag diskuterade med Guliana som enbart såg det som positivt att kunna hjälpa till med något mer genom sin språkkunskap. Denise anser det också positivt att man kan matcha omsorgspersonalen med de behov som de äldre kan ge uttryck för:

”jag tycker det är rätt bra, speciellt när man får någon ute som pratar ett annat språk och de som inte pratar svenska alls, vi har ju en tjej som pratar persiska och jag tycker det är bra när det är något sådant problem och de kan förklara på sitt eget språk och få tag i någon av personalen, det kan jag tycka är bra”

Olsson (1999) förklarar att effekterna av språkinriktade strategier leder till ett utvecklande av språkmatchning mellan omsorgspersonal och omsorgstagare som pratar samma språk (ibid. 206). Även Schölin (2008) är inne på samma spår och menar att det sker en etniskt baserad matchning mellan omsorgsgivare och omsorgstagare som ibland uppträder medvetet och

ibland omedvetet. För att underlätta arbetet och se till att den boende får bästa möjliga vistelse på boendet, låter man den personal som antingen är från samma land eller kan tala det aktuella språket, ta lite extra hand om den boende (ibid. s 200).

Berit håller med Denise och menar att språkmatchandet underlättar arbetet med de äldre av utländsk bakgrund:

”ja alltså om man tittar bland de äldre så klart att de har ju lättare att hitta någon som kan rätt språk. Vi kan ju matcha på ett annat vis och då kan man ju få en större förståelse, lättare och prata. Alla äldre har ju inte det svenska språket precis och då är det bra om man kan hitta de vägarna”

Trots språkolikhet och svårigheter för omsorgspersonal och omsorgstagare att förstå varandra, förklarar Fredrika att personal hittar sätt att hantera detta på:

”en dam som jag kom till i flera år och som inte kunde ett ord svenska, men vi gillade varandra, hon och jag, och hon hade alltid kokat kaffe till mig på morgonen och vi satt där och hon höll mig i handen och hon ville så gärna att vi skulle kunna prata med varandra tror jag”

Lill (2004) diskuterar på liknande sätt att omsorgstagare och omsorgsgivare som inte förstår varandra ändå under flera års tid kan ha en omsorgsrelation utan att kunna varandras språk (ibid. s 38).

Något som var ett återkommande inslag i intervjuerna var att omsorgspersonalen berättade att de svenska äldre ofta upplever mötet med utländsk omsorgspersonal som något främmande, vilket leder till att viss omsorgspersonal med utländsk bakgrund anpassar sig för *andra*, de svenska äldre omsorgstagarna:

”ja, det kan ju vara att det är något främmande, är det en ensam kvinna man går hem till tar man ju av slöjan men inte om det är en man, som sagt det är en vanesak för lär man känna så brukar det inte vara några problem ju” (Berit)

Även Carina menar att omsorgspersonal med utländsk bakgrund anpassar sig till de svenska äldre omsorgstagarna, vilket leder till att olikheten inte blir lika farlig då man tar bort vissa symboler som kan förknippas med *det andra*:

”en tjej av de som jobbar här, hon brukar ju ta av sin sjal när hon är hemma hos vissa vårdtagare som hon vet reagerar på det, sen när hon går därifrån tar hon på den igen”

Lill (2007) menar att kvinnor som bär huvudduk bestämmer sig för att tillmötesgå kulturen på arbetsplatsen. Slöjan fästs upp vilket blir en kompromiss mellan det eniskt specifika och det normala. Det gör att etnicitet får en mening genom slöjan och etnicitet blir betydelsefullt via de små handlingar som individerna i praktiken utför för att markera över- och underordning. Slöjan blir viktig bland personalen därför att representationen av den har ett starkt inflytande över våra tankar och känslor och därmed också över våra handlingar (ibid.). Lill menar att i en situation där en kvinna tar av sin slöja inför arbetskamraterna skapas ett läge där etnicitet görs. Den beslöjade kvinnan utan slöja blir någon annan vilket visar hur sköra och ytliga föreställningar om etnicitet är (ibid. s 158).

Ett sätt där det blir svårigheter att möta äldre med annan bakgrund än svensk och att olikheten inte går att anpassa sig till, uttryckte Eva och Denise så här;

”vissa saker som just med de muslimska grejerna att de har en helt annan syn, ett annat synsätt än vi européer har, det kan vara att kvinnosynen är så nedvärderande där och vissa saker man ska tänka på kanske och lite sådant, så man inte trampar i klaveret, de har ju sin moral” (Eva)

”de har ju sitt eget, de har ju lite mer att själva ta hand om sina egna lite grann, det har dem faktiskt, så det är inte alltid man kommer in hos alla på samma vis som hos svenskar” (Denise)

Informanterna menar att olikhet visar sig genom att vi är statistiskt olika och uppdelade som vi och *de andra* där vår bakgrund är något bestämt som inte går att förändra och att det är genom olikheter oss emellan som svårigheter kan uppstå. Lill (2007) menar att personals inställning till sina muslimska kollegor kan hänföras till den enkla och stereotypa föreställningen om att kultur är något individen bär med sig och att den är oföränderlig. När personalen förhåller sig till varandra genom kategoriseringar skapar de samtidigt varandra och ger på så sätt utrymme för subjektpositioner som kan relateras till diskursen om de ”förtryckta muslimska kvinnorna”. På det här sättet görs varandras etniciteter genom upplevda skillnader mellan oss (ibid. s 153).

### 5.2.1 Äldres föreställningar om den andre

De konsekvenser som blir av dessa olikheter mellan omsorgspersonal och de äldre, menade de flesta informanterna beror på att svenska äldre kan ha problem med utländsk personal då de äldre är av en annan generation som kanske inte är lika van med människor från andra länder som yngre människor är. Det kan också vara att ”de utländska har ju också utseendet som kanske förstärker den första tanken” (Angela), men Eva påpekar samtidigt att det inte är ofta:

”ja, många äldre är ju tyvärr, den generationen vi har nu är ju rätt så hämmade med invandrare och lite aggressivitet finns det nog mot det för att det är främmande. Jag menar tittar man ute på gatan idag så är kanske var tredje inte europeisk. Jag kan inte säga att de är rasistiska, utan det är någonting främmande”

Enligt Ålund (2000) kan rasistiska tendenser förklaras genom att invandrare utgör ett hot mot det som utgör *oss* och det som är *vårt*. Att det inte bara är äldre som har förutfattade meningar om personal med utländsk bakgrund kan ha att göra med en sorts misstro och rädsla, vilket Denise förklarade så här:

”ja det finns det ju, det är klart, det är ju inte bara gamla utan det är ju hos alla om man säger så. Det är ju ofta att de inte förstår och det blir missförstånd och lite det här med att ”de klarar det inte lika bra”, det är mycket sådant”

Informanterna berättar att det kan vara en generationsfråga varför de äldre inte accepterar att vi är olika eftersom det var ett annat samhälle förr, vilket kan göra att det känns lite skrämmande. Det kan också vara så att de äldre isolerar sig i sina lägenheter, vilket gör att *de Andra* blir mer främmande. Efter intervjuer med omsorgspersonal kom Lill (2007) fram till att vissa äldres rädsla för personal med utländsk härkomst kan bero på att äldre sällan kommer i kontakt med invandrare och att de äldre ofta spenderar mycket tid i hemmet med att titta på TV, läsa tidningar och lyssna på radion (ibid. s 164).

### 5.2.2 Välja och undvika

De svårigheter som kan uppstå mellan personal och de äldre omsorgstagarna gör att vissa äldre undviker viss personal, vilket kan leda till att de äldre ibland vill välja vilken omsorgspersonal de behöver få hjälp av. Man lämnar då ett önskemål, dock inte på specifik personal. Berit berättar:

”ja, man kan välja bort pga. att det inte stämmer med viss personal men då är det ju inte sådana skäl att de kommer från fel land eller har fel hårfärg, utan då är det att man inte kommit överrens och då kan man naturligtvis säga att man vill byta kontaktpersonal för min stämmer inte här och då är det klart att vi gör det, självklart. Om de råkar ut för någonting där hemma så det liksom bara skär sig, så måste de ju kunna komma och säga att: nej det går inte bra alltså. Det är varken bra för dem eller de äldre om det inte stämmer, naturligtvis försöker vi ändra det”

För att kunna genomföra detta byte i hemtjänstgrupperna rent praktiskt försöker personalen byta sinsemellan. Detta görs även då vissa äldre blir obehagliga mot personal, för ingen ska behöva vara orolig eller rädd.

Angela menar att man som personal inte ska ta illa upp om de äldre vill byta omsorgspersonal:

”det är klart man lyssnar på dem, man är själv inställd på att alla inte kan gilla alla, så jag tror att de som jobbar i vården är medvetna om det, så det är ingenting som man ska ta illa upp av”

Detta visar även Lill (2007) i sin studie då omsorgspersonalen inte såg det som ett problem då de menade att det alltid finns speciella vårdtagare och att dessa är speciella även mot personal med svensk bakgrund (ibid. s 163). En informant menade att ”har man haft en konflikt med en vårdtagare och man känner att kemin inte stämmer, då kan man slippa gå dit” (Fredrika). Genom intervjuerna framkom det ingen skillnad på att det skulle vara lättare för omsorgspersonalen att välja eller undvika omsorgstagare än tvärt om. Däremot menade Carina att personal inte kan välja eller undvika vissa omsorgstagare:

”nej, utan alla är vi här för att få jobba och då kan man ju inte välja att man vill gå till fru Svensson eller till Hammad eller vem man ska gå till”

Likhet kan utvecklas till närhet då de äldre omsorgstagarna och omsorgspersonal talar samma språk och kan enligt Denise leda till att de äldre blir för nära med den personal som kan prata deras språk (Jfr Olsson 1999). Hon ger även exempel på att det både finns äldre som inte vill ha hjälp av svensk personal och svenska äldre som inte vill ha hjälp av utländsk personal:

”även fast vi har tjejer som pratar deras språk så är det ju inte heller så bra att de alltid går, det är ju också lite negativt, för det första blir det ju kanske att de äldre bara tyr sig till dem

och att de sen inte accepterar svensk personal och det blir ju också så att de då inte måste tala svenska heller och det är ju inte heller så bra, för då blir det ju svårt, alltså alla kan ju bli sjuka och då blir det ju svårt när det väl kommer någon annan”

Organiserandet av omsorgspersonal med invandrarbakgrund som informella tolkar i verksamheten är inte alltid tillfredsställande för den anställda. Detta kan leda till att vissa anställda kommer att kategoriseras som en specifik grupp med andra villkor än den övriga personalen, vilket gör att omsorgsarbetare blir anställda på olika villkor, då de ofta får agera som tolk utöver sina ordinarie arbetsuppgifter (Lill 2004, s 5).

### 5.2.3 De äldres anhöriga

Genom flera intervjuer framkom det att de äldres anhöriga kan påverka de äldre omsorgstagarna om vilken personal som ska hjälpa dem. Det var inte alla informanter som hade någon erfarenhet av det, men det kunde förekomma hos vissa hemtjänstgrupper:

”det är de anhöriga som opponerar sig och själva brukaren tycker det fungerar bra, det har hänt att de inte vill ha en svart kvinna i deras mors hem, fastän det kan ha fungerat bra mellan brukare och personal” (Fredrika)

Denise gav ytterligare ett exempel:

”ibland är det ju så att de anhöriga pratar mer än vad de äldre gör, hur de tycker att de äldre ska ha det och vilken typ av hjälp de ska få”

Det kunde även förekomma att de utländska äldres anhöriga lade sig i vården och påverkade den äldre omsorgstagaren:

”man möter det i så fall då invandrarnas anhöriga som ibland söker en anhöriganställning pga. man tror att vi inte kan tillgodose språk till exempel eller sådana saker, då kan man ju märka av det” (Berit)

Men en informant berättade att det inte behöver ha med olikhet att göra. Att anhöriga inte har fler åsikter och synpunkter på om det kommer utländsk personal än om det kommer svensk personal. Eller att det skulle vara bättre eller sämre beroende på var personalen kommer ifrån. Det handlar snarare om att de anhöriga har synpunkter på vården över huvud taget.

### 5.3 Problem, konflikter och lösningar

Genom intervjuerna har ingen av informanterna berättat att det förekommer konflikter speciellt ofta, bara någon enstaka gång. Däremot kan problem av olika slag inträffa och då gäller det att vara påhittig och finna lösningar som kan underlätta det dagliga arbetet.

#### 5.3.1 Språk

Språk är en centralt återkommande beröringspunkt som diskuterats av alla informanter och något som är otroligt viktigt. Så här berättade Berit:

”det är brist att man inte egentligen kunde hjälpa äldre som har kommit hit till sina anhöriga och så kan de vara rätt många år här utan att ha lärt sig ett enda ord svenska och då tror jag att de blir väldigt isolerade, helt beroende av anhöriga. Där tycker jag att man egentligen skulle titta mer på det här med att lära ut, ex studiecirkel för de äldre att lära sig svenska lite hjälpligt för det öppnar dörrar”

Då det inte fungerar mellan omsorgspersonal och äldre med utländsk bakgrund och de inte kan mötas pga. deras olikhet beskriver Fredrika så här:

”vi har en arabisk man vi går hem till och där är familjen väldigt otrevliga mot oss, de skriker på oss och skäller på oss för att vi inte gör som de tycker, men vi jobbar ju på ett speciellt sätt som kanske inte passar dem, men vi står ju på oss där och säger att: det är så här vi jobbar, och det kan vara jättesvårt när de står och skriker för fullt”

Intervjuare: känner ni er då utnyttjade?

”ja, att vi ska tvätta kläder och beställa hårfrisör, det beror ju kanske också på deras kommunikationsproblem, att de kanske inte kan själva så att de vill att vi ska göra det åt dem”

Enligt Lill (2004) kan man tolka händelsen ovan som en kommunikationsproblematik. Oförmågan att kunna tala samma språk skulle utgöra grunden för svårigheterna. Höga röster, intensiva diskussioner, hotfull stämning ingår i västvärldens föreställning kring hetlevrade individer söderöver ifrån (ibid. s 15).

Nästan alla informanter menade att de språkliga olikheterna kan leda till eventuella svårigheter och negativa influenser mellan de äldre och omsorgspersonal. Så här sade Carina:



”ja, det tror jag, inte konflikter kanske, men att de äldre som inte kan svenska kan bli lite irriterade på att vi inte förstår och det har jag faktiskt själv råkat ut för”

På frågan om det är vanligare att svenska äldre inte förstår utländsk omsorgspersonal jämfört med att utländska äldre inte förstår svensk omsorgspersonal svarade Fredrika:

”ja, det tror jag, att omsorgspersonalen som kommer hem inte kan göra sig förstådda och kanske inte förstår brukarens behov. Sen tror jag att det finns ett stort mörkertal av äldre invandrare som inte riktigt vågar få hjälp eller förstår att de kan få hjälp”

Det kan t.o.m. gå så långt att man tvingas avsluta hjälpen då olikheten blir för stor och omsorgspersonal och omsorgstagare inte kan kommunicera med varandra:

”det är ju många gånger vi har fått gå eftersom vi inte har förstått, för att brukaren inte kunnat förklara vad de vill ha hjälp med” (Denise)

Även Fredrika berättade att det kunde förekomma att språkolikheterna ibland kan leda till att det blir för svårt att kunna hjälpa vissa omsorgstagare och resultatet blir att insatsen får avslutas. Det kan vara att de äldre med utländsk bakgrund själva säger ifrån då personal inte förstår vad de vill ha hjälp med och där det heller inte finns några anhöriga som kan vara behjälpliga.

### 5.3.2 Misstro

Anledningen till att de äldre ibland har en mer negativ inställning till invandrare beror på en okunskap och rädsla, men i första hand finns rädslan hos de svenska vårdtagarna som inte förstår vårdgivare som talar med brytning (Lill 2007, s 164). Hur de äldre kan uttrycka sig om de inte vill att det ska komma personal med utländsk bakgrund, svarade Carina:

”jag vill inte att det ska komma någon utländsk personal, eller: hon får inte komma hit för hon bryter för mycket”

Språket används som symbol för att visa olikheter och skillnader, det kan skapa frustration, utrymme för fördomar, fantasibilder, skapandet av etniskt laddade berättelser och inte minst till att olika egenskaper av *den andre* kan öka (Schölin 2008). Språksvårigheterna skapar gränser mellan det kända och det okända, det skapar en föreställd mur mellan *vi* och *dom* där *vi-grupper* blir *vi som utför arbetet*, till *dom som tar emot våra tjänster* (ibid. s 204).

Eva berättade att det inte var ofta som olikheterna mellan omsorgspersonal och de äldre leder till konflikter, men ibland är det trots allt oundvikligt. Det som kan vara problematiskt är då omsorgspersonal bär slöja. Även Carina tog upp sjalen som ett tecken på omsorgstagares skepsis till personal av utländsk härkomst:

”någon vårdtagare har ju reagerat på de som har sjal”

Den muslimska kvinnans slöja ses som en kroppslig gräns eftersom slöjan blir en del av de beslöjade kvinnornas identitet och som en gräns därför att slöjan i den västerländska kulturen ofta blir sammankopplad med en föreställning om kvinnors ofrihet och mäns dominans (Lill 2007, s 157). Flera intervjupersoner har påpekat att de äldre uppfattar omsorgspersonal som bär sjal i deras hem som något negativt. Det blir då upp till kvinnan som bär sjalen att antingen ta av den eller så får man avsluta den kontakten och gå till en annan vårdtagare. Även Berit berättade:

”vi har stött på någon vårdtagare som sa: ja det tycker jag inte om när dem kommer in till mig och har sjalen på, och då brukar jag be dem att ta av den och faktiskt så gör ju de flesta det, om det bara är en kvinna, om det är en kvinna och en man så tror jag inte de skulle göra det, men är de hemma hos en ensam äldre kvinna så visst då gör man det för de vill se håret. Men det är inte många som säger så, de flesta bryr sig ju inte om det, så är det”

Kategorin äldre invandrare kan tendera att stå för något som är förknippat med just problem. Problem som i realiteten snarast är förbundna med social ojämlikhet omvandlas härmed till ett invandrarproblem (Lill 2004, s 13). Att det är en annorlunda kultur blir den grundläggande orsaken till alla problem som är förknippade med invandrare, flyktingar och etniska minoriteter (ibid.).

### **5.3.3 Total vägran**

Berit berättar att det förekommer att svenska äldre vägrar ta emot hjälp av utländsk omsorgspersonal bara för att de är just utländska:

”det finns ju svenska äldre som kan säga att: jag ska inte ha någon personal hos mig från ett annat land, och då blir vi tvungna att säga att då blir det svårt att hjälpa dig därför att här är det så blandat så man kan inte välja, visst förekommer det. Vi får ju säga att vi aldrig kan garantera att det bara skulle vara svensk personal, det finns inte den möjligheten”

Då Angela som är av utländsk bakgrund, svarade vad hon trodde var anledningen till att det kunde finnas åsikter om personal med utländsk bakgrund bland de äldre svarade hon:

”kanske vill de inte att man ska komma, de vill att någon annan ska komma istället, jag har inte råkat ut för det men jag har hört, men det är inte många, men det finns”

Inom den hemtjänstgrupp som Angela representerade fanns inte många personer av utländsk bakgrund, vare sig bland personalen eller bland de äldre, vilket kan vara en förklaring till varför hon inte har någon erfarenhet av att svenska äldre inte vill ha hjälp av personal med utländsk bakgrund. Detta hade kanske fått en annan förklaring om de svenska äldre i hennes område oftare mötte utländsk omsorgspersonal, då Ålund (2000) förklarar att invandrare uppfattas som avvikande och segregeras eller diskrimineras i stort inom alla samhällsfärer; när man söker bostad och arbete, i relation till socialtjänst och sjukvård (ibid.).

Denise menade att olikheten mellan människor av olika härkomst kan bero på att man är just olika och att det därför finns ett visst motstånd:

”det vanligaste är då att de inte vill ha någon med utländsk bakgrund överhuvudtaget, det händer inte speciellt ofta, men det har ju hänt och det behöver inte vara något specifikt utan det är bara att de är utländska överhuvudtaget”

Detta menar Ålund (2000) beror på att främlingen blir *den Andre* och likställd med invandraren som bemöts som mindre värda (ibid. s 42). Främlingen kan även ta sig uttryck genom stereotyper som att man är av ett speciellt kön. Carina förklarade:

”ja, men lite förutfattade meningar har ju många äldre faktiskt om utländska, helst om man då kanske är mörkhyad, man och storvuxen, då har man lite problem, för det är den gangstern som kommer och hälsar på mig, just för han är så storvuxen och mörk”

Intervjuare: är det ”värre” än utländsk och kvinna?

”ja, jag tror det, den bilden har jag fått om man jämför vår personal här. Ja, jag tror att männen är mer utsatta än kvinnorna”

Den massmediala bilden av våld och brott utelämnar väsentliga aspekter av den sociala bakgrunden. Att vara invandrare blir en galenskap som underförstår vålds- och brottsbenägenhet. Invandrarkultur uppfattas både som en orsak till våld och något som uttrycks för våld (Ålund 2008, s 298).

Då olikheterna inte går att rå över och de äldre inte accepterar annan personal än svensk, menar Denise är något man som personal får acceptera. Man försöker i bästa mån att de äldre ska prova med utländsk personal, men går det ändå inte får personalen ändra om i schemat så att annan personal kommer till den äldre omsorgstagaren.

#### 5.3.4 Vana som lösning

Då verksamheterna ställs inför dessa svårigheter och hur de ska göra för att lösa detta menar flera informanter är den *vana* som oftast infinner sig efter ett tag hos de äldre för omsorgspersonal med utländsk bakgrund, vilket hjälper till i det fortsatta omsorgsarbetet. Inledningsvis kan det finnas ett motstånd av en kontakt men sedan blir det bättre, när den äldre omsorgstagaren blir *van*. Berit berättar:

”de flesta säger inte att man vill välja bort utan när man lär känna personen och personalen i fråga så märker man ju också att nej det var ju inget konstigt det här, det går precis lika bra”

Även Denise och Fredrika berättar:

”ibland får de hem en tjej och efter ett tag tycker de att det går jätte bra och att hon är jätte go” (Denise)

”men för det mesta löser det sig efter att man träffats några gånger och man blir van med personalen, det har man sett många positiva fall på” (Fredrika)

Nästan alla informanter beskrev liknande berättelser vilket kan förstås genom att *de Andra* blir ok då man märker att man inte är så olika ändå. Jönson (2005) förklarar att skepsis och motstånd är i första hand ett problem som förekommer när personal och de äldre är nya för varandra och känslor och uppfattningar kan ändras när man lär känna varandra (ibid.). Även då motståndet har en rasistisk karaktär kan den äldre ändra sig och slutligen acceptera personal man tidigare varit negativ till (ibid.).

### 5.3.5 Praktiska lösningar

Ett annat sätt att lösa de olikheter mellan personal och de äldre som kan leda till problem i organisationen är att man så långt det går försöker ta hjälp av anhöriga, någon i personalen eller att vara kreativ. Eva berättar:

”det är ju att försöka med teckenspråk och kroppsspråk, har vi någon som kan deras språk så försöker vi använda den, annars får vi försöka utnyttja varandra, engelska brukar kunna fungera, men hur det än är brukar vi kunna förstå varandra”

Carina berättar att man får vara påhittig och använda sin fantasi:

”vi gjorde faktiskt en liten ordbok, en liten specialare tillsammans med hennes barn för det var ju klart fler än jag som inte kunde hennes språk. Det är ju kanske inte till hundra procent att man bara kan tillgodose att det bara kommer personal som pratar språket, utan då måste man ju kunna hanka sig fram och då är det lite så att skriva en liten manual och vad saker betyder och stand-in nummer om det skulle haka upp sig”

Ytterligare ett sätt var att:

”de anhöriga gjorde upp ett sådant här A4 med bilder och stödord som: har du ont, vill du ha mat, ska du gå på toaletten eller sådant som man kan peka på” (Fredrika)

Omsorgsarbetarna hanterar etniska relationer på sina arbetsplatser med hjälp av kreativa praktiska lösningar (Lill 2004, s 39). Om dessa praktiska lösningar ändå inte skulle fungera, förklarar Carina att sista utvägen blir att ta in en tolk.

## 6 Avslutande diskussion

I min studie har jag undersökt hur hemtjänstens omsorgspersonal och enhetschefer upplever att arbeta med människor av utländsk bakgrund, både bland personal och med de äldre. I inledningen ställde jag ett antal frågor som handlade om kulturmöten för med sig några möjligheter och svårigheter in i verksamheterna och hur personalen upplever detta. Jag ställde även frågan om det finns negativa föreställningar om människor med utländsk bakgrund, bland personalgrupp eller bland de äldre och hur personal och hemtjänst ställer sig till dessa föreställningar.

Nästan alla informanter har varit eniga om att det är intressant att människor med olika bakgrund finns representerade i de olika hemtjänstgrupperna, då man ständigt lär sig nya saker, man kan lättare anpassa sig och förstå hur man ska bete sig, vilket gör att missförstånd kan undvikas. Det berikar omsorgspersonalen och ger ett nytt perspektiv att se på människor från andra kulturer. Det underlättar även att man kan ta hjälp av varandra att språkmatcha då omsorgsgivare och omsorgstagare inte kan kommunicera med varandra pga. olika språk. Det har framkommit att kulturmötena bidrar till en del svårigheter både för personal och hemtjänsten som verksamhet men också för de äldre omsorgstagarna. Informanterna menar att olika språk kan vara svårt att tillgodose alla gånger men att det även är en nödvändighet att kunna erbjuda då många äldre har utländsk bakgrund. Det har även gått så långt att äldre med utländsk bakgrund tackat nej till hjälp då de inte har kunnat kommunicera med omsorgspersonal, men detta var dock ovanligt. Det har inte framkommit att det funnits något motstånd mot personal med utländsk bakgrund *inom* personalgrupperna, men nästan alla informanter berättade att de svenska äldre kan ha svårigheter med att ta emot hjälp av personal av utländsk bakgrund, åtminstone i början av en kontakt. Informanterna berättade att de äldre har förutfattade meningar om personal med utländsk bakgrund för att ”de klarar det inte lika bra”, det är något främmande, lite skrämmande och något man inte riktigt litar på. Det kan även vara att vissa svenska äldre uppfattar det som störande när omsorgspersonal med utländsk bakgrund bryter när de pratar. Detta menar jag kan förstås som att *vi i vår grupp* (personalen) inte är rasistiska, men *de andra* (de äldre och de anhöriga) är det. I förlängningen kan denna syn leda till rasistiska tendenser och att framställningen av en gemensam nationalitet symboliserar att invandrare utgör ett hot mot det som utgör *oss, vår nation*, det som vi håller som genuint och det som är *vårt*. *De andras* närvaro utgör ett hot mot *vårt* levnadssätt (Ålund 2000, s 49). Detta menar Ålund (2008) är process som kallas rasialisering där det skapas ett motstånd som markerar skillnader mellan *vi* och *den Andre*, mellan

individer och grupper. Detta leder till att gränser dras mellan grupper där vissa ges underordnade positioner vilket gör att en hierarkisk ordning i samhället upprätthålls (ibid.). Det skapas alltså en under- och överordning mellan personalgruppen och de äldre omsorgstagarna där de förstnämnda hamnar högst upp.

Då hemtjänsten hanterar etnicitet och arbetar med de svårigheter som kan uppstå försöker man först vänja de äldre med viss personal som de kan ha svårt med. Informanterna menar att efter några gånger blir de äldre vana och motståndet försvinner. Skulle det ändå inte gå att vänja de äldre av med vissa åsikter berättar man för dem att man inte alltid kan ordna så att de får svensk personal och kanske måste avsluta hjälpen. Däremot berättade ett flertal informanter att man kan ordna så det kommer någon annan omsorgsgivare. Andra lösningar kan vara de praktiska och uppfinningsrika sätten så som kroppsspråk, ordböcker och bildböcker.

Etnicitet handlar inte enbart om *de Andra*, utan precis lika mycket om de som speglar sig i *de Andra* (Lill 2007, s 207). Jag tror, liksom Lill att de diskussioner som sker på arbetsplatser som handlar om rädslan för att bli kallad rasist, ofta blir väldigt överdriven. Bara för att man kritiserar varandras arbetsinsatser eller brister i arbetets innehåll är man inte rasister, vilket jag tror att många får för sig och därför inte vågar prata om det här känsliga ämnet. Detta är säkert en stor anledning till varför jag hade så svårt att få omsorgspersonal att ställa upp i denna studie. Men redan då man tar ställning till att inte vilja prata om det och tycka att allt är positivt och bra ”smyger sig en dold rasism in i ett förhållningssätt där människors personligheter kulturaliseras och etnifieras” (Lill 2007, s 209).

Det verkar inte vara några svårigheter att anställa omsorgspersonal av utländsk bakgrund inom äldreomsorgen (Jfr Lill 2004; Sörensdotter 2008) utan det ses snarare som en tillgång att kunna erbjuda de äldre omsorgstagarna hjälp från personal med olika kulturell och etnisk bakgrund. Däremot kvarstår frågan på fortsatta studier om färre svenska personer söker sig till dessa tjänster inom äldreomsorgen då dominansen av vita svenska kvinnor suddas ut (Sörensdotter 2008) och vad det i så fall skulle kunna bero på, ett lågstatusyrke? Om de äldre har specifika krav på vem de vill ta emot hjälp av kan de till viss del påverka detta genom att ge önskemål men det ligger nog närmare till hands att de äldre då får vända sig till privatägda företag om de ska kunna bestämma helt och hållet hur den omsorg de tar emot ska se ut.

## Bilaga 1 Informationsbrev



LUNDS UNIVERSITET  
Campus Helsingborg

Hej!

Mitt namn är Madelene Gustafsson och är socionomstudent på Socialhögskolan, Lunds universitet där jag läser sjätte terminen på min utbildning. Jag skriver nu mitt examensarbete som handlar om kulturmöten i ett mångkulturellt samhälle. Jag har valt att inrikta mig på äldreomsorgen och hemtjänsten eftersom omsorgspersonal från olika kulturer ökar inom äldreomsorgen. Jag är intresserad av hur människor från olika kulturer arbetar tillsammans och hur dessa kulturmöten fungerar i det dagliga arbetet med de äldre i hemtjänsten.

Jag är intresserad av att göra intervjuer med enhetschefer och omsorgspersonal inom hemtjänsten. För att få ett så brett perspektiv som möjligt skulle jag gärna vilja intervjua både svensk och utlandsfödd personal. Konfidentialitet och anonymitet är något jag tar stor hänsyn till.

Intervjuerna kommer att ta under 1 timme och jag kommer dit ni önskar. Jag är tacksam om ni skulle vilja hjälpa mig genom att medverka i studien.

Det går bra att kontakta mig både via mejl och telefon men jag kommer också att ringa upp dig inom ett par dagar för presentera min studie mer ingående och för att höra om du och/eller din personal har möjlighet att medverka i studien. Om det skulle finnas några frågor går det även bra att kontakta min handledare Tina Mattsson; (mobilnummer och mejl)

Med vänliga hälsningar

Madelene Gustafsson (mobilnummer och mejl)



## Bilaga 2 Intervjuguide

Berätta lite om dig själv (arbetar som, ålder, vilken utbildning, hur länge arbetat här, var arbetat tidigare etc.)

Man talar idag allt oftare om att vi lever i ett mångkulturellt samhälle där personer från olika delar av världen möts. Hur märks det i er organisation?

Hur många i personalen är migranter eller har en annan etnisk bakgrund än svensk?

Hur många av omsorgstagarna är migranter eller har en annan etnisk bakgrund än svensk?

Vad innebär detta i praktiken? Hur påverkar det verksamheten?

Vilka positiva möjligheter för dessa kulturmöten med sig in i verksamheten? Kan du ge exempel?

Finns det några önskemål/behov (mat, religion, seder/bruk, traditioner) från de äldres sida, som man inte kan tillgodose från organisationen sida, i så fall vilka?

Vad händer om man inte kan kommunicera pga. olika språk?

Tror du att de språkliga kunskaperna kan leda till eventuella svårigheter/negativa influenser mellan de äldre och omsorgspersonal?

Finns det möjlighet för omsorgstagare att välja/undvika viss omsorgspersonal? Hur hanterar organisationen dessa krav?

Finns det möjlighet för omsorgspersonal att välja/undvika vissa omsorgstagare? Hur hanterar organisationen dessa krav?

Hur upplever du att det är att arbeta med människor med olika bakgrunder (både vad gäller personal och omsorgstagare)? Kan du ge exempel?

Händer det att det finns föreställningar hos de äldre om personal med utländsk härkomst? Vad kan det vara för föreställningar? Kan du ge exempel?

Hur tänker du om dessa föreställningar? Kan du ge exempel?

Har det hänt att de äldres anhöriga reagerat på att ni har personal med utländsk härkomst? På vilket sätt? Kan du ge exempel?

Händer det att svårigheter förekommer vad gäller kulturmöten mellan omsorgstagare och omsorgsgivare? Vad är det mest vanligt förekommande i så fall?

Hur arbetar organisationen med att lösa dem? Finns det någon policy vid svårigheter?

Är det något intervjupersonen vill tillägga, som jag inte frågat om?

## 7 Källförteckning

- Aspers, Patrik (2007). *Etnografiska metoder: att förstå och förklara samtiden*. Malmö: Liber.
- Andersson, Gunvor & Swärd, Hans (2008) ”Etiska reflektioner”. I Anna Meeuwisse, Hans Swärd, Rosmari Eliasson-Lappalainen & Katarina Jacobsson (red). *Forskningsmetodik för socialvetare*. Stockholm: Bokförlaget Natur och Kultur.
- Andersson, Katarina (2010) ”Valfrihet och mångfald - ett dilemma för hemtjänsten”. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 2010, nr 3-4, sid 308-323.
- Barlebo Wenneberg, Sören (2010) *Socialkonstruktivism – positioner, problem och perspektiv*. Malmö: Liber AB.
- Blom Björn & Morén Stefan & Nygren Lennart (2006) *Kunskap i socialt arbete*. Stockholm: Bokförlaget Natur och Kultur.
- Jönson, Håkan (2005) *Är detta rasism? – Skepsis och motstånd till personal av utländsk härkomst bland äldre omsorgstagare*. Arbetsrapport från Tema Ä. ISSN 1652-2176. Linköpings universitet.
- Levin, Claes (2008) ”Att undersöka det sociala – några ingångar”. I Anna Meeuwisse, Hans Swärd, Rosmari Eliasson-Lappalainen & Katarina Jacobsson (red) *Forskningsmetodik för socialvetare*. Stockholm: Bokförlaget Natur och Kultur.
- Lill, Linda (2004) *Mellan balans och gränsdragning: äldreomsorgspersonal resonerar om etniska relationer*. FoU-rapport 2004:3, Malmö FoU-enhet för äldre.
- Lill, Linda (2007) *Att göra etnicitet: inom äldreomsorgen*. Malmö: Prinffo Team Offset & Media.
- May, Tim (2001) *Samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur.
- Montesino, Norma & Skytte, Marianne (2007) ”Kulturella perspektiv inom socialt arbete”. I Anna Meeuwisse, Sune Sunesson & Hans Swärd (red) *Socialt arbete. En grundbok*. Stockholm: Bokförlaget Natur och Kultur.
- Nordström Carl & Thunved Andres (2011). *Nya sociallagarna*. Tjugofjärde upplagan. Vällingby: Elanders Sverige AB.

Olsson, Erik (1999) ”Från gräns till gemenskap – En identitets uppkomst och möjligheter i ett multietniskt servicehus”. I Erik Olsson (red) *Etnicitetens gränser och mångfald*. Bjärnum: Carlssons.

Schölin, Tobias (2008) *Etnisk mångfald som organisationsidé. Chefs- och personalpraktiker i äldreomsorgen*. Malmö: Malmö högskola, Copyright © 2007 Författaren, IMER och Fakulteten Hälsa och samhälle.

Sörensdotter, Renita (2008) *Omsorgsarbete i omvandling. Genus, klass och etnicitet inom hemtjänsten*. Göteborg & Stockholm: Makadam Förlag.

Vetenskapsrådet. *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. ISBN:91-7307-008-4. Utgivare: Vetenskapsrådet. Copyright © Vetenskapsrådet. Tryck: Elanders Gotab.

Yeo, Sang Kum (2003) *Tvärkulturella möten i äldreomsorgen. Exempel från Botkyrka kommun*. Älvsjö Maj 2003.

Ålund, Aleksandra (2000) ”Etnicitetens mångfald och mångfaldens etniciteter. Kön, klass, identitet och ras”. I Erik Olsson (red) *Etnicitetens gränser och mångfald*. Bjärnum: Carlssons.

Ålund, Aleksandra (2008) ”Sociala problem i kulturell förklädnad”. I Anna Meeuwisse & Hans Swärd (red) *Perspektiv på sociala problem*. Stockholm: Bokförlaget Natur och Kultur.