

Lise Haug Nilsen

Eldre innvandrere i møte med NAV

Hvordan kan språkbarrierene brytes ned?

Bacheloroppgave i Sosialt arbeid

Veileder: Mette Moen Baatvik

Mai 2022

Lise Haug Nilsen

Eldre innvandrere i møte med NAV

Hvordan kan språkbarrierene brytes ned?

Bacheloroppgave i Sosialt arbeid
Veileder: Mette Moen Baatvik
Mai 2022

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet
Fakultet for samfunns- og utdanningsvitenskap
Institutt for sosialt arbeid



Kunnskap for en bedre verden

Sammendrag

Eldre innvandrere er en stadig mer aktuell gruppe å fokusere på, i lys av eldrebølgen og andelen innvandrere i Norge. I denne oppgaven diskuterer jeg hvordan NAV kan legge opp til et trygt, tilgjengelig og myndiggjørende tilbud for eldre innvandrere når det oppstår språkbarrierer. Jeg bruker eksisterende litteratur for å diskutere problemstillingen, og ettersom det finnes lite funn om akkurat denne tematikken, har jeg samlet litteratur fra ulike fagfelt og instanser. Eldre innvandrere er en sårbar gruppe i møte med NAV. Språkbarrierer og manglende kunnskap om systemet utgjør vesentlige utfordringer, som krever økt fokus blant NAV-ansatte. Teorier om kommunikasjon, makt og etnosentrisme er med å danne grunnlaget for diskusjonsdelen. Her trekker jeg inn Edward T. Hall, Gregory Bateson, Edward Said og Marianne Gullestad, som alle har vært sentrale teoretikere innenfor sitt felt.

Hovedpunkter i oppgavens diskusjonsdel er forholdet mellom ansattes holdninger og brukeres tillit, hvilket ansvar de pårørende har i samarbeidet med NAV og hvordan personlig velferdskompetanse kan bidra til myndiggjøring av eldre innvandrere. Personlig velferdskompetanse er et nytt begrep som er utarbeidet for denne oppgaven, og det betegner evnen til å innhente, forstå og bruke informasjon og tjenester for å ta informerte avgjørelser omkring egen og andres velferd. Sentrale poeng i oppgaven er at det er behov i NAV for å styrke ansattes kulturelle kompetanse, å gjøre informasjon mer tilgjengelig overfor eldre innvandrere og å etablere gode samarbeid med den eldres pårørende og øvrige nettverk.

Abstract

Elderly immigrants are an increasingly relevant group to focus on, considering population aging and the number of immigrants in Norway. In this paper I discuss how NAV, despite language barriers, can create a safe, available, and empowering experience for their elderly immigrant clients. I have gathered literature from different fields, as there is a limited amount of data on this specific topic. Elderly immigrants are vulnerable when they need NAV's services. Challenges such as language barriers and a lack of knowledge about the welfare system need more attention among the employees in NAV. I use theories on communication, power, and ethnocentrism to discuss the paper's issue. The most relevant theorists are Edward T. Hall, Gregory Bateson, Edward Said and Marianne Gullestad.

I discuss the relation between employees' attitude and clients' trust, what responsibility the relatives of the elderly have, and how personal welfare literacy can empower elderly immigrants. Personal welfare literacy is a new term created for this paper, and it describes the capability to obtain, process, and understand information needed to make appropriate decisions about their own and others welfare. Important conclusions in this paper are that there is a need for stronger cultural competence among NAV-employees, information needs to become more available for elderly immigrants, and it is necessary to establish a proper collaboration with the elders' relatives and other parts of their network.

Innhold

1.0 Innledning.....	5
1.1 Bakgrunn for valg av tema	5
1.2 Problemstilling.....	6
1.3 Definisjoner og avgrensninger.....	6
1.3.1 Språkbarriere.....	6
1.3.2 Den nordiske velferdsmodellen	6
1.3.3 Avgrensninger.....	6
1.4 Den sosialfaglige relevansen	7
1.5 NAV.....	7
1.6 Oppgavens videre oppbygging	8
2.0 Metode.....	11
2.1 Søkeprosessen.....	11
2.2 Forskningens relevans	12
2.3 Kritikk av valgt forskning.....	12
2.4 Abduksjon.....	12
3.0 Teori	15
3.1 Personlig velferdskompetanse	15
3.2 Kommunikasjon.....	15
3.2.1 Edward T. Hall.....	16
3.2.2 Gregory Bateson	16
3.3 Makt og avmakt.....	16
3.3.1 Empowerment	17
3.4 Etnosentrisme	18
3.4.1 Edward Said.....	18
3.4.1 Marianne Gullestad.....	18
3.5 Kultursensitivitet	19

4.0 Relevant litteratur	21
4.1 Informasjon, tilrettelegging og forventningsavklaring: om eldre innvandrere i helse- og omsorgstjenesten	21
4.2 Når velferdsstaten bryter tilliten ned: Somaliske innvandrere i møte med NAV.....	21
4.3 Tillit til velferdstjenester? Innvandrerforeldre med barn med spesielle behovs møter med hjelpeapparatet	22
4.4 Assessing individual needs in Swedish elderly home care services: care managers' argumentation in relation to the needs of migrant customers.....	22
4.5 Care managers' experience of cross-cultural needs assessment meetings: the case of late-in-life immigrants	23
4.6 Inadequate Health Literacy among Elderly Immigrants: Characteristics, Contributing, and Service Utilization Factors.....	23
5.0 Diskusjon.....	25
5.1 Ansattes holdninger og brukeres tillit.....	25
5.2 Pårørendes eller NAVs ansvar?	27
5.3 Personlig velferdskompetanse som myndiggjørende faktor.....	29
6.0 Avslutning	33

1.0 Innledning

Eldre innvandrere er en økende brukergruppe i det norske velferdssystemet. Et flertall av tjenestene de avhenger av forvaltes gjennom NAV. Likevel er det lite snakk om hvordan man imøtekommer eldre innvandreres behov på en gunstig måte. En utfordring som anses som særlig krevende i møte med eldre innvandrere er språkbarrierer. I løpet av livet vil de fleste av oss møte på språkbarrierer i større eller mindre grad. For noen er språkbarrierer en del av hverdagen, og med dette følger det en rekke andre utfordringer. Når en bruker i NAV ikke snakker norsk, er en vanlig løsning å leie inn tolk. Likevel er det en rekke erfaringer som tilsier at dette ikke alltid er en tilstrekkelig løsning.

Vernepleier Camilla Johansen (2020) har skrevet om et møte der bruk av tolk skapte store misforståelser. En mor, Sarah, skulle bli informert om at hjelpeapparatet ønsket å hjelpe henne til å ta vare på sin datter, som begynte å vise tegn til traumer. Det endte i at Sarah trodde datteren var så syk at hun skulle bli innlagt, og at hun dermed ville miste omsorgsretten. På grunn av Camilla og Sarahs gode relasjon, var de i stand til å kommunisere slik at misforståelsene ble oppklart, til tross for at Sarah så vidt kunne norsk eller engelsk. Johansens essay belyser at det finnes flere aspekter ved språkbarrierer enn en tolk kan løse. Det holder ikke nødvendigvis å skjønne ordene som blir sagt når konteksten mangler. I denne oppgaven vil jeg se på kulturelle og relasjonelle aspekter ved språk, og sette søkelys på hvordan NAV kan skape et bedre tilbud for eldre innvandrere.

1.1 Bakgrunn for valg av tema

På det første året av studiet hadde vi et valgfritt emne, kalt mentorskap i en flerkulturell kontekst. Utgangspunktet for emnet er mentorordningen Nattergalen, som har som mål å øke fremtidige sosialarbeideres flerkulturelle kompetanse (NTNU, u.å.). Vi skulle være mentor for barn med minoritetsbakgrunn gjennom studieåret. Dette innebar å ta initiativ til diverse aktiviteter i samarbeid med barnet og dets foresatte. Gjennom mitt mentorskap fikk jeg erfare hvor avhengig man er av felles verbalt språk, og hvordan dette generelt tas for gitt av meg som mestrer majoritetsspråket. Mentorbarnet og jeg var i stand til å kommunisere omkring hverdagslige temaer og grunnleggende konsepter. Likevel var det flere ganger det oppstod misforståelser, samt situasjoner der jeg som mentor skulle ønske jeg var i bedre stand til å formidle tanker og innspill. Jeg fikk kjenne på hvor mye personlighet og makt det ligger i språk, og hvordan en språkbarriere kan fjerne viktige nyanser i kommunikasjonen. Til tross

for dette klarte mentorbarnet og jeg å etablere en relativt god relasjon. Jeg ble bevisst min egen formidlingsevne, og at vi var i stand til å finne andre måter å bli kjent på.

Mentorskapet var en svært god erfaring, og sammen med resten av det faglige innholdet i emnet ga det meg en økt interesse for flerkulturalitet og språkutfordringer. Denne interessen har holdt seg gjennom studiet, og er en sentral inspirasjon for valg av tema.

1.2 Problemstilling

“Hvordan kan NAV legge opp til et trygt, tilgjengelig og myndiggjørende tilbud for eldre innvandrere når det oppstår språkbarrierer?”

1.3 Definisjoner og avgrensninger

1.3.1 Språkbarriere

En språkbarriere oppstår når noe er “til hinder for forståelse av en (skriftlig eller muntlig) språklig ytring” (“språkbarriere,” u.å.). Eksempler på ulike hindre er analfabetisme og komplisert fagspråk, men som oftest refererer språkbarriere til barrieren mellom to forskjellige førstespråk. Videre er ikke utfordringen ved å forstå hverandre utelukkende knyttet til ordene som sies og skrives. Et språk består av kulturell kontekst, komplekse sammenhenger og andre ikke-språklige faktorer som gir den språklige kommunikasjonen mening (Eriksen & Sajjad, 2015, s. 129). Derfor kan språkbarrierer i mange tilfeller være svært flerfoldige og vanskelige å konkretisere.

1.3.2 Den nordiske velferdsmodellen

Den nordiske velferdsmodellen representerer grunnlaget for de nordiske landenes velferdspolitik. Store deler av statens inntekter skal finansiere offentlige tjenester, og tanken om universelle ordninger står sentralt. Dette innebærer at hele befolkningen skal ha tilgang på tjenester når de trenger det. Modellen er preget av verdier som likhet, rettferdighet og solidaritet, og på generell basis er det stor oppslutning fra befolkningen om velferdsordningen (Berg, 2015, s. 66).

1.3.3 Avgrensninger

Eldre innvandrere er målgruppen for denne oppgaven, men blir en for bred demografi i seg selv. Derfor vil jeg her beskrive hva jeg legger i begrepet “eldre innvandrer”. For det første

avgrenser jeg det til innvandrere fra ikke-vestlige kulturer. Dette for å kunne belyse det kulturelle aspektet ved språkbarriere i større grad. Det er også en forutsetning at de ikke mestrer engelsk eller et skandinavisk språk som gjør dem i stand til å snakke med norsktalende. Videre fokuserer jeg på innvandrere som er i pensjonsalder, altså omtrent 67 år, eller eldre (Statens pensjonskasse, 2022). Denne aldersgruppen reflekterer problemstillingens fokus på den sårbarheten innvandrere står i når de lever ut sin alderdom i et land der de tilhører en minoritet.

Med språk refereres det til førstespråk eller morsmål, og jeg vil ikke ta utgangspunkt i å snakke om de andre betydningene begrepet kan sikte til, som for eksempel fagspråk og kroppsspråk.

1.4 Den sosialfaglige relevansen

Sosialt arbeid tar sikte på å skape sosial utvikling, og å bidra til myndiggjøring og frigjøring av mennesker. Verdier som sosial rettferdighet, menneskerettigheter, mangfold og kollektivt ansvar spiller en vesentlig rolle i sosialt arbeid (IFSW, 2014). Dette vil si at det er nødvendig for sosionomer å etterstrebe et likeverdig og tilgjengelig tilbud for sine brukere. Derfor er det relevant å se på hvordan man kan tilrettelegge for et verdig tilbud når brukere med svake norskkunnskaper oppsøker hjelpeapparatet. Eldre innvandrere blir en særlig viktig gruppe å fokusere på, da antallet stadig øker i takt med innvandringen og eldrebølgen (Statistisk sentralbyrå, 2022, s. 14). Språkbarrierer er vesentlig å diskutere innenfor sosialt arbeid, da relasjonsarbeid og god kommunikasjon er nødvendig for en god sosialfaglig utøvelse (Levin & Ellingsen, 2015, s. 112). Som sentrale aktører innenfor NAV bør sosionomer se på hvordan de kan bidra til en bedre opplevelse for eldre innvandrere.

1.5 NAV

Arbeids- og velferdsetaten (NAV) ble etablert i 2006, og er en sammenslåing av arbeidsmarkedsetaten, trygdeetaten og kommunale sosialtjenester (Hansen, Lundberg & Syltevik, 2013, s. 12). Et sentralt mål med reformen var å skape en felles kanal for brukerne, slik at det skulle bli et mer helhetlig og effektivt velferdssystem (Hansen, Lundberg & Syltevik, 2013, s. 18). Dermed er NAVs brukergruppe hele Norges befolkning, og tjenestene som tilbys strekker seg fra barnetrygd til alderspensjon.

NAV har fått mye kritikk av media, og har et generelt dårlig rykte i befolkningen. Det klages over lange telefonkøer, saksbehandleres avgjørelser, dårlig kommunikasjon og kompliserte søknadsskjemaer. Den såkalte “trygdeskandalen”, der omtrent 80 personer ble feilaktig dømt for trygdesvindler, er et relativt nylig eksempel på en betydelig konsekvens av at NAV ikke har gitt tydelig nok informasjon om lovverk og retningslinjer (Heldahl & Mæland, 2021). Terskelen for å oppsøke hjelp kan bli høyere av at lover og regler ikke blir godt nok formidlet. Dermed ligger det flere barrierer for den generelle befolkningen i møte med NAV, og det blir desto mer krevende å skaffe hjelp gjennom en språkbarriere. I en artikkel om somaliske innvandrere i møte med NAV var dette et gjennomgående tema. Informantene fortalte om kompliserte skjemaer, henvisninger til lover og paragrafer de ikke hadde kjennskap til og vedtak om avslag eller pålegg som ble gitt uten en begrunnelse de kunne forstå. utfordringene var delvis på grunn av manglende kunnskap om regelverket, og delvis på grunn av svake norskkunnskaper (Friberg & Elgvin, 2016, s. 266).

Ifølge sosialtjenesteloven (2009, § 17) er kommunen pliktig å “gi opplysning, råd og veiledning som kan bidra til å løse eller forebygge sosiale problemer”. Videre stiller tolkeloven krav til at offentlige organer skal bruke tolk når dette er “nødvendig for å ivareta hensynet til rettssikkerhet eller for å yte forsvarlig hjelp og tjeneste” (2021, § 6). Dermed er NAV lovpålagt å sørge for at brukerne får nødvendig informasjon, også ved tilfeller der det er språkbarrierer.

Til tross for kritikkverdige aspekter ved NAVs arbeid, er det relevant å ta i betraktning hvor ny etaten er. Med en tredel av statsbudsjettet ligger det et stort og omfattende ansvar på et system som har eksistert i under 20 år (Berg, 2015, s. 71). Dette indikerer at det rom for å utforske uoppdagede muligheter.

1.6 Oppgavens videre oppbygging

I neste kapittel vil jeg presentere min metodiske fremgang for oppgaven. Dette innebærer redegjøring av søkeprosessen, forskningens relevans og et kritisk blikk på valgt forskning. I tillegg forklarer jeg kort prosessen min i etableringen av et nytt begrep. Teorikapittelet tar for seg sentrale teoretikere som Edward T. Hall, Gregory Bateson, Edward Said og Marianne Gullestad for å gi teoretisk grunnlag om kommunikasjon, makt og etnosentrisme. Videre gjør jeg kort rede for de vitenskapelige artiklene jeg har brukt for å samle inn relevant data. Disse

diskuteres i kapittel fem ved hjelp av de presenterte teoretiske perspektivene. Til slutt avrundes oppgaven i det siste kapittelet, som inneholder avsluttende refleksjoner og en oppsummering av de mest sentrale poengene.

2.0 Metode

En metode er en fremgangsmåte for å tilegne seg kunnskap og data om et problem (Dalland, 2017, s. 51). Utgangspunktet for valg av metode er ofte problemstillingen, og hvilke verktøy som vil egne seg best til formålet. I denne oppgaven er den metodiske tilnærmingen basert på litteraturstudie. Det vil si at jeg har innhentet kunnskap gjennom systematiske søk, og satt kriterier til litteraturen jeg er ute etter (Kirkehei & Ormstad, 2013). Videre har jeg analysert vitenskapelige artikler opp mot hverandre, og kombinert eksisterende funn for å etablere ny kunnskap.

2.1 Søkeprosessen

I løpet av søkeprosessen har jeg gradvis blitt mer kompetent i å gjøre systematiske søk. Det hadde vært optimalt å ha mer kunnskap om litteraturstudie som metode før jeg startet, men jeg har forsøkt å kompensere for det første informasjonssøket gjennom resten av søkeprosessen. Jeg har brukt søkebasene Oria, Google Scholar og Google for å innhente data. Oria har vært den viktigste kilden, og alle de vitenskapelige artiklene oppgaven baserer seg på er hentet herfra. Google Scholar har fungert som supplement der Oria har gitt få resultater, mens Google har blitt brukt for å finne nettsider som for eksempel nav.no og regjeringen.no. Oria gir som standard søkeresultater i universitetsbiblioteket til NTNU, men jeg utvidet søkene til å inkludere forskning fra alle norske fagbibliotek. For å begrense antall resultater søkte jeg kun etter data fra fagfellelvurderte tidsskrift når jeg lette etter vitenskapelige artikler. Jeg startet med å søke etter norske artikler, og oppdaget fort at det var en nokså begrenset mengde funn innenfor mitt tema. Deretter søkte jeg på engelsk, som ga langt flere søkeresultater. Derfor avgrenset jeg engelske informasjonssøk ved å sette utgivelsesår til 2010 eller nyere.

De mest sentrale søkeordene jeg har brukt er “språkbarriere”, “eldre innvandrere”, “minoritet”, “språkvansker”, “minoritetsspråk”, “language barrier”, “social work”, “elderly immigrant” og “English proficiency”. I tillegg har jeg brukt søkestrategier som ulike kombinasjoner av søkeordene, liknende ord, boolske operatorer, trunkering og hermetegn (Kirkehei & Ormstad, 2013). Senere i søkeprosessen har jeg gjennomført kjedesøk, altså oppsøkt sekundærkilder i relevant litteratur.

2.2 Forskningens relevans

Innvandring er et universelt fenomen som resultat av globaliseringen (Eriksen & Sajjad, 2015, s. 126). Dermed vil også språkbarrierer være en universell utfordring. På bakgrunn av dette er det mulig å utforske eldre innvandreres møte med NAV gjennom erfaringer fra andre land, fagfelt og instanser. Jeg har funnet artikler fra Norge, Sverige og USA, skrevet av forfattere som representerer et bredt spekter av kompetanse innenfor både helse- og sosialsektoren. Samtidig omhandler artiklene erfaringer knyttet til innvandrere i møte med et hjelpeapparat, og har dermed overføringsverdi. For eksempel kan artiklene fra Sverige brukes for å diskutere Norges system, ettersom begge land bruker den nordiske velferdsmodellen. Videre vil artikkelen om somaliske innvandrere i møte med NAV bidra til konkrete erfaringer fra etaten, som igjen kan sammenlignes med erfaringer fra eldre innvandrere i møte med andre velferdstjenester. Alle artiklene er publisert fra 2012 og utover, som bidrar til dagsaktuelle erfaringer og kunnskap.

2.3 Kritikk av valgt forskning

Det finnes lite funn om eldre innvandrere i møte med NAV, dermed vil forskningen jeg har valgt ikke representere erfaringer knyttet direkte til problemstillingen. Selv om erfaringer fra andre instanser og brukergrupper vil kunne gi en indikasjon på situasjonen jeg ønsker å drøfte, er det i hovedsak hypotetisk. Videre vil særlig artikler fra andre land være nødvendig å se på med et kritisk blikk. USA har et velferdssystem som er veldig annerledes fra det norske velferdssystemet, og det er dermed visse aspekter som ikke er sammenlignbare. Det er enklere å trekke linjer mellom det svenske og norske velferdssystemet, men desto vanskeligere kan det bli å skulle skille dem fra hverandre. Dette har medført et behov for ekstra årvåkenhet, og for å rette et kritisk blikk på min egen arbeidsprosess. Jeg har forsøkt å være bevisst hvordan jeg tolker forskningslitteraturen, og unngå å trekke konklusjoner når datamaterialet ikke gir nok grunnlag for å gjøre dette.

2.4 Abduksjon

En av forskningsartiklene denne oppgaven baserer seg på trekker frem et relevant begrep for min problemstilling. Utfordringen var at begrepet i seg selv ikke passer i en sosialfaglig kontekst. Derfor ønsket jeg å utvikle et nytt begrep basert på dette begrepet, slik at det kunne anvendes i diskusjonen omkring eldre innvandrere i møte med NAV. En slik fremgangsmåte faller innenfor forskningslogikken abduksjon. Selv om abduksjon forstås ulikt av ulike

forfattere, er det en enighet om at det innebærer en kreativ tolkning av data. Det skaper rom for å finne nye løsninger når det eksisterende begrepsapparatet begrenser forskningsprosessen (Hagen & Gudmundsen, 2011, s. 481-483). Ettersom det nye begrepet bidrar til oppgavens teoretiske grunnlag, vil det bli presentert i teoridelen.

3.0 Teori

3.1 Personlig velferdskompetanse

Personlig velferdskompetanse er et begrep jeg selv har etablert med inspirasjon i “health literacy”. Jeg vil derfor starte med å definere dette begrepet, og beskrive tankeprosessen videre herfra.

Health literacy er evnen til å innhente, forstå og bruke informasjon og tjenester for å ta informerte avgjørelser omkring egen og andres helse (Agency for Healthcare Research and Quality, 2020). I Norge er begrepet relativt nytt, og det var først i 2019 at helse- og omsorgsdepartementet kom frem til at *helsekompetanse* var den mest dekkende oversettelsen av health literacy (Helse- og omsorgsdepartementet, 2019). Ettersom dette er et fagbegrep innenfor helsesektoren, så jeg et behov for å videreutvikle det til å passe inn i en sosialfaglig kontekst. *Velferdskompetanse* er i noen sammenhenger brukt når det refereres til kompetansen i NAV. I et av deres dokumenter står det: “Den lokale velferdskompetansen i kommunene er avgjørende for å realisere NAV-reformens mål” (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2015, s. 2). Begrepet er på noen måter tilsvarende helsekompetanse, men har hittil ikke blitt brukt om brukernes kompetanse omkring velferdssystemet. Derfor vil det å tillegge begrepet det personlige aspektet være med å gjøre det mer dekkende for mitt bruk i denne oppgaven.

Personlig velferdskompetanse er evnen til å innhente, forstå og bruke informasjon og tjenester for å ta informerte avgjørelser omkring egen og andres velferd. Videre i denne oppgaven kommer jeg til å bruke forkortelsen PVK.

3.2 Kommunikasjon

Kommunikasjon brukes ofte synonymt med språk, og kan defineres som en utveksling av informasjon mellom to eller flere parter (Eriksen & Sajjad, 2015, s. 126). Begrepet assosieres ofte med det verbale, men sikter også til kroppsspråk. I møter mellom mennesker som ikke har felles verbalt språk, vil kroppsspråk spille en vesentlig rolle. Kommunikasjon er nyansert og individuelt, og vil derfor påvirkes av relasjonen mellom de kommuniserende partene. Dette belyser viktigheten av relasjonsetablering i møte med brukere som sliter med verbal kommunikasjon (Paulsberg, 2019, s. 361).

3.2.1 Edward T. Hall

Den amerikanske antropologen Edward T. Hall (1914-2009) har spilt en sentral rolle innenfor studier av interkulturell kommunikasjon (Hastings et al., 2011, s. 3). Han la vekt på nonverbal kommunikasjon, og hvor mye dette har å si for hvordan budskap formidles. Kroppsspråket vårt er med på å skape kontekst, og på grunn av dette kan de samme ordene få mange ulike betydninger. Hall fremhever også måten noe blir sagt på som en viktig del av kommunikasjon. Det varierer hvor mye et språk avhenger av slik kontekst, og Hall skiller mellom høykontekst-språk og lavkontekst-språk. Blant høykontekst-språk finner man for eksempel arabisk og spansk, som i stor grad avhenger av nonverbal kommunikasjon for å definere meningsinnholdet. Germanske språk som tysk, norsk og svensk kjennetegnes ved mer direkte og presis ordbruk, som gir lite rom for andre tolkninger, og kategoriseres derfor som lavkontekst-språk (Eriksen & Sajjad, 2015, s. 126). Hall belyser i sine bøker hvor komplekst språk kan være, og at språk er kultur. Dette blir sentralt å anerkjenne når man skal jobbe mot å bryte ned språkbarrierer.

3.2.2 Gregory Bateson

Den britiske biologen og sosialantropologen Gregory Bateson (1904-1980) hadde en systemteoretisk tilnærming til kommunikasjon. Han var opptatt av sammenhengen mellom mennesker og våre omgivelser, og at vår forståelse av denne helheten påvirker vår kommunikasjon og samhandling. På grunn av dette er det viktig å se konteksten en person inngår i for å kunne forstå vedkommende livssituasjon og forståelsesramme (Hansen, 2017, s. 54-55). På samme tid må man være bevisst sin egen påvirkning i møte med andre. Alle inngår i det Bateson beskrev som et kommunikasjonsnettverk. Budskap kan komme fra mange ulike kommunikasjonskanaler på samme tid, og skaper dermed en svært kompleks og innviklet samling av budskap. Det er krevende å beskrive, samtidig som det i stor grad skjer av seg selv, helt ubevisst. Det skjer gjennom ansiktsuttrykk, tonefall, handlinger og observasjoner. Bateson oppsummerte det greit i hans påstand om at all atferd er kommunikasjon (Ølgaard, 1991, s. 43-47).

3.3 Makt og avmakt

Uavhengig av relasjonen mellom hjelper og bruker, vil det å være en profesjonsutøver alltid være å ha makt. Likevel er det generelt lite fokus på maktaspektet. Dette hemmer hjelperen fra å stille seg kritisk til egen maktutøvelse, samtidig som det hindrer brukeren fra å kunne

beskytte seg mot maktmisbruk (Skau, 2013, s. 31). Derfor er makt et sentralt tema innenfor sosialt arbeid, og kanskje særlig i møte med ekstra sårbare brukergrupper. Som oftest representerer den profesjonelle kulturen i et land også den dominerende kulturen, og dette har i mange sammenhenger resultert i en stigmatisering av minoriteter. På denne måten kan det å inneha en kultur, ikke minst et språk, som i stor grad skiller seg fra majoriteten føre til avmakt (Skau, 2013, s. 56). Dette betyr ikke at profesjonsutøvere plikter å lære seg alle kulturer og språk, men det er viktig å være bevisst hvor mye makt som ligger i språk (Eriksen & Sajjad, 2015, s. 126).

3.3.1 Empowerment

Ifølge det yrkesetiske grunnlagsdokumentet innebærer empowerment, eller myndiggjøring, “at bruker/klient får hjelp til å mobilisere og ta i bruk egne ressurser, slik at de opplever mestring og har innflytelse og styring over eget liv” (Fellesorganisasjonen, 2010, s. 7). Det finnes en rekke tilnærminger, som i hovedsak deles inn i empowerment som motmakt og empowerment som individuell prosess. Et fellestrekk er at mennesket anses som i stand til å handle til sitt eget beste dersom forholdene legges til rette for det. I tillegg har det i nyere tid blitt økt fokus på emosjonenes betydning, og hvordan følelser som selvtillit, entusiasme og mestring er vesentlige hos en myndiggjort person (Askheim, 2012, s. 16-17).

Empowerment som motmakt ble særlig aktuelt på 60- og 80-tallet, da flere diskriminerte og undertrykte grupper jobbet for å synliggjøre og bekjempe undertrykkende faktorer ved samfunnet. Det å bevisstgjøre hva som fører til avmakt og undertrykkelse er viktig for å oppnå myndiggjøring og utjevne maktforhold (Ellingsen & Skjefstad, 2015, s. 103). Dette er også en sentral tanke innenfor Paulo Freires pedagogikk. Han belyser at en virkelighet bestående av undertrykkelse vil skape et forhold mellom mennesker der man enten er undertrykker eller undertrykt. Videre vil en slik virkelighet overkjøre den undertryktes bevissthet, og skape en forståelse av at det ikke finnes alternativer. Ansvar til den undertrykte blir derfor å reflektere omkring egen tilværelse, og handle for å skape endring slik at frigjøring blir mulig (Freire, 1999, s. 33). Å bli bevisst en slik undertrykkelse er nødvendig, men smertefullt, dermed kan sosialarbeidere være gunstige støttespillere i veien mot empowerment.

3.4 Etnosentrisme

Ulike samfunn har etablert ulike forståelser av verden rundt seg, og noen kulturer skiller seg mer fra hverandre enn andre. For eksempel vil det være liten grad av kultursjokk for en nordmann å reise til Sverige, ettersom både språket, væremåten og systemet er relativt likt Norges. Med lite kjennskap til andre kulturer, kan det oppstå en forståelse av at sin egen kultur er standarden. Dermed sammenligner man andres kulturer med utgangspunkt i sin egen, noe som kalles etnosentrisme (Eriksen & Sajjad, 2015, s. 47). Det er naturlig å tolke verden rundt seg gjennom sin egen virkelighet, men begrepet belyser en manglende vilje til kritisk refleksjon omkring det man er vant til.

3.4.1 Edward Said

Den palestinsk-amerikanske forfatteren Edward Said (1935-2003) var en sentral aktør innenfor kulturteorien, og er mest kjent for boka “Orientalismen” (Ashcroft & Ahluwalia, 2009, s. 1). Begrepet *orientalisme* er bredt, men handler kort sagt om Vestens, og særlig Frankrike og Storbritannias, bilde av Østen. Det betegner en idé om at alt utenfor den vestlige verden er eksotisk, mystisk og fremmed. Denne tankegangen er dypt integrert i Vesten, og preger litteratur, forskning, holdninger og teoretiske perspektiver (Said, 1978, s. 1-2). På denne måten kan man si at ideen om “Orienten” er et uttrykk for etnosentrisme, som er med å holde det skjeve maktforholdet vi ser fra kolonitiden oppe.

The Orient is not only adjacent to Europe; it is also the place of Europe’s greatest and richest and oldest colonies, the source of its civilizations and languages, its cultural contestant, and one of its deepest and most recurring images of the Other. (Said, 1978, s. 1)

3.4.1 Marianne Gullestad

Ideen om “de andre” fremheves også av den norske sosialantropologen Marianne Gullestad. Hun hevder at det i Norge finnes holdninger omkring hva som er “norsk” og “riktig”, og at dette fører til en fremmedgjøring av alt det “ikke-norske”. På grunn av denne kategoriseringen skapes det en underbevisst forståelse av at alt “ikke-norsk” er likt. Med denne tankegangen vil én “innvandrer” representere alle “innvandrere”, uavhengig av deres individualitet (Qureshi, 2005, s. 266). Gullestad fremhever hvor viktig det er innenfor antropologien å ha en kulturell avstand for å kunne gjennomføre antropologiske studier på en god måte. Samfunnsforskere,

slik som folk flest, er ikke i stand til å se alle de selvfølgeligheter som preger sin egen forståelse av verden. I nyere tid har det blitt økt fokus på å bli bevisst sine egne fordommer, noe som gjør det mulig å reflektere omkring dem. Dette er essensielt for å motvirke en etnosentrisk tilnærming (Gullestad, 2000, s. 63).

3.5 Kultursensitivitet

Kultursensitivitet er et komplekst begrep som bygger på begrepet kultur. I denne oppgavens kontekst er Edward Tylors (1871) definisjon av kultur relevant å trekke frem. Han beskriver kultur som “den komplekse helhet som består av kunnskaper, trosformer, kunst, moral, jus og skikker, foruten alle de øvrige ferdigheter og vaner et menneske har tilegnet seg som medlem av et samfunn” (Eriksen & Sajjad, 2015, s. 35). Det er altså en sammensetning av en rekke ulike faktorer, og disse faktorene kan variere sterkt fra samfunn til samfunn. På denne måten kan det oppstå utfordringer når ulike kulturer møtes. For eksempel er det høflig i land som Japan, Kina og Korea å spise høylytt for å vise at en nyter maten, mens dette anses som svært lite anstendig i Norge (Baglo, 2013).

Kultursensitivitet er blant annet evnen til å forstå, anerkjenne og respektere at det finnes kulturelle forskjeller (Goth, 2014, s. 5). Man trenger høy grad av kulturkompetanse for å utøve god kultursensitivitet. Det betyr ikke at man må ha kjennskap til alle kulturer, men at man må ha en god forståelse av hvordan kultur preger tenkemåter og handlinger på ulike måter. Kultursensitivitet innebærer også å kunne stille spørsmål ved kulturelle aspekter, og å tørre å skape en diskurs omkring verdier og handlinger som ikke er universelle (Qureshi, 2005, s. 269).

4.0 Relevant litteratur

Denne oppgaven tar for seg seks vitenskapelige artikler som skal bidra til å besvare problemstillingen. Her vil jeg redegjøre kort for hver artikkel, og de mest sentrale funnene. Noen fellestrekk er at språkbarrierer utgjør en vesentlig utfordring i møte med innvandrere, og kanskje særlig eldre innvandrere. Videre ser man at kulturelle forskjeller legger opp til ulike forståelser av helse og omsorg. Det er en generell forståelse av eldre innvandrere som en sårbar brukergruppe, samtidig som man ser et holdningsmønster blant ansatte i hjelpeapparatet som er preget av forforståelser og usikkerhet.

4.1 Informasjon, tilrettelegging og forventningsavklaring: om eldre innvandrere i helse- og omsorgstjenesten

Denne artikkelen omhandler eldre innvandrere, deres pårørende og de ansattes erfaringer med helse- og omsorgstjenesten. En sentral utfordring som trekkes frem er en generelt høy terskel for å kontakte hjelpeapparatet. Eldre innvandrere kommer ofte sent i kontakt på grunn av språkbarrierer, samt mangel på kunnskap om tjenestene. Noen av de eldre innvandrerne informerte om at de fryktet å bli misforstått, og at deres verdier ikke kom til å bli ivaretatt. Videre belyser artikkelen behovet for økt kulturell kompetanse blant de ansatte. Både de eldre innvandrerne, de pårørende og de ansatte la vekt på at ansatte burde få opplæring om eldre innvandreres kultur og bakgrunn. Det er også et behov for bedre kommunikasjon og forventningsavklaring med de pårørende, slik at de har god kontroll på tilbudet som er tilgjengelig og hva som forventes av dem. Artikkelen konkluderer med at det viktigste man kan gjøre er å formidle kunnskap og informasjon om tjenestene, sørge for kvalifisert personell og god tolketjeneste, og sørge for individuell tilrettelegging av tjenester og tilbud (Ingebretsen, 2016).

4.2 Når velferdsstaten bryter tilliten ned: Somaliske innvandrere i møte med NAV

Denne artikkelen tar for seg somaliske innvandrere i møte med NAV, og hvordan dette har påvirket deres tillit til systemet. På en generell basis virker det som om somaliske innvandrere har negative erfaringer og en dårlig opplevelse av NAV. Dette er hovedsakelig rettet mot systemet generelt og ikke de ansatte. Somaliene pekte på dårlige holdninger, og følelsen av å bli mistenkeliggjort. Samtidig fortalte de NAV-ansatte at somaliske innvandrere er en krevende brukergruppe, som møter NAV med en negativ forforståelse som gjør dem lite

samarbeidsvillige. Overordnet ser man at en utfordring i disse møtene er kommunikasjon, manglende språk, feiltolkninger, og at somalierne ikke har så mye kunnskap om systemet. Videre har ikke NAV tilstrekkelig med tolker og tid. Et vesentlig funn er at mye av tjenestene til NAV er veldig rettet mot de som allerede har grunnutdanning. Når man ikke mestrer språket og mangler grunnutdanning har man ikke de forutsetningene for å lykkes ved hjelp av NAV, fordi det ikke er laget for dem. Et begrep som går igjen er ydmykelse, som beskriver følelsen somaliske innvandrere har kjent på når de stadig må gå gjennom den samme prosessen fordi tiltaket ikke fungerer (Friberg & Elgvin, 2016).

4.3 Tillit til velferdstjenester? Innvandrerforeldre med barn med spesielle behov møter med hjelpeapparatet

Innvandrerforeldre med barn med spesielle behov har en bedre oversikt over tjenesteapparatet enn mange andre innvandrerforeldre. Samtidig opplever de at de ikke får den samme informasjonen som norske foreldre med barn med spesielle behov. Dette er med å påvirke deres tillit til apparatet. En viktig tillitsskapende faktor som ble trukket frem var kompetente og imøtekommende hjelpere. De oppgir også å ha en positiv opplevelse av å bli ivaretatt av et velferdssystem, som ikke eksisterer på samme måte i deres opprinnelsesland. Artikkelen konkluderer med at et likeverdig tilbud fordrer anerkjennende kommunikasjon, å imøtekomme språkbarrierer og å sikre tilstrekkelig informasjon (Früh, Lidén & Kvarme, 2017).

4.4 Assessing individual needs in Swedish elderly home care services: care managers' argumentation in relation to the needs of migrant customers

Denne artikkelen handler om omsorgslederes argumentasjon omkring eldre innvandreres behov. Eldrebølgen blir trukket frem som en sentral utfordring å adressere for omsorgssektoren i Sverige, og at dette skaper økt behov for individuell oppfølging. Omsorgsperspektivet og tjenesteperspektivet kommer i konflikt, da omsorgsperspektivet legger fokuset på individuelle behov, mens tjenesteperspektivet belyser viktigheten av å systematisere og effektivisere tjenesteyting. Et sentralt funn i artikkelen er at svenske omsorgsledere er usikre på hvordan de skal imøtekomme eldre innvandrere. Det stilles spørsmål ved den universalistiske tankegangen i det svenske velferdssystemet, og om det bør justeres for å imøtekomme en mer mangfoldig gruppe (Andersson & Johansson, 2021).

4.5 Care managers' experience of cross-cultural needs assessment meetings: the case of late-in-life immigrants

For denne oppgaven har jeg valgt å oversette “care manager” til omsorgsleder. Denne artikkelen tar for seg svenske omsorgslederes erfaringer med krysskulturelle kartleggingsmøter, med fokus på innvandrere som har innvandret sent i livet. Her blir eldre innvandrere betegnet som en svært utfordrende brukergruppe, på grunn av språkbarriere, samt et krevende samarbeid med de pårørende. En annen vesentlig utfordring er at det svenske velferdssystemet, kulturen og samfunnet er så ukjent for dem. Dette er utfordrende for begge parter å forholde seg til. Omsorgsledernes holdninger er preget av usikkerhet i møte med denne brukergruppen, og de frykter å gjøre feil fordi de ikke har kunnskap om brukerens kultur og verdier. Artikkelen konkluderer med at det er en fare ved å kategorisere for mye, og å forstå en hel gruppe kun på bakgrunn av tidligere erfaringer. Det er viktig å forstå eldre innvandrere som en sårbar gruppe som har særskilte behov, og at dette gjør at de trenger en annen grad av oppfølging (Forssell, Torres & Olaison, 2015).

4.6 Inadequate Health Literacy among Elderly Immigrants: Characteristics, Contributing, and Service Utilization Factors

USAs velferdssystem baserer seg i stor grad på at individer må sørge for egen oppfølging. Derfor tar denne artikkelen for seg de utfordringene som eldre innvandrere møter på når de må sørge for å ivareta sin egen helse. Ettersom USA er et svært individualistisk land, har det vært en satsing på egne tjenester som er til for å styrke helsekompetanse. Det blir reflektert rundt hvordan disse tjenestene kan bli mer tilgjengelige for eldre innvandrere som sliter med språkbarrierer. Sosialt nettverk og brukervennlig informasjon trekkes frem som sentrale faktorer for å styrke helsekompetansen. Artikkelen belyser også viktigheten av å gi eldre innvandrere individuell oppfølging, ettersom de er en sårbar brukergruppe med flere særskilte utfordringer (Gracie, Moon & Basham, 2012).

5.0 Diskusjon

5.1 Ansattes holdninger og brukeres tillit

Forholdet mellom ansattes holdninger og brukeres tillit henger tett sammen, som belyses i artikkelen til Friberg og Elgvin (2016). Somaliske innvandrere opplever å bli møtt med avvisning og mistenkeliggjøring, mens de NAV-ansatte opplever somalierne som negative og lite samarbeidsvillige. Det kan virke som at brukerne og de ansatte forsterker hverandres negative opplevelse, og det blir beskrevet som en “ond sirkel” i artikkelen. Dette viser samspillet mellom holdninger og tillit, og hvor mye det har å si for relasjonsetablering. Særlig når partene ikke mestrer et felles språk, vil den ikke-verbale kommunikasjonen spille en vesentlig rolle. Ifølge Bateson er all atferd kommunikasjon, og i lys av dette er det verdt å anta at negativ atferd blir forsterket når verbal kommunikasjon ikke strekker til.

Det at holdninger er med å påvirke arbeidet med innvandrere belyses også i artiklene om omsorgsledere i Sverige (Andersson & Johansson, 2021; Forssell, Torres & Olaison, 2015). Generelt blir eldre innvandrere beskrevet som en vanskelig gruppe å jobbe med. Dette kommer delvis av omsorgsledernes tidligere erfaringer med brukergruppen. Samtidig kan det late til at forforståelsen av eldre innvandrere i seg selv er med på å forsterke utfordringen. Manglende kunnskap i krysskulturelle møter var et gjennomgående funn i artiklene, og det ledet til usikkerhet blant omsorgslederne. De fryktet å stille feil spørsmål, fremstå som frekke og upassende gjennom tolkens oversettelser, og var rådvile i møte med kulturelle behov de ikke var i stand til å dekke. Det er også en tendens til defensive holdninger blant omsorgslederne. Når møtet med eldre innvandrere oppleves utfordrende, virker det stort sett som at fokuset ligger mer på at brukergruppen er problemet, fremfor at omsorgslederne ikke har tilstrekkelig kompetanse. Denne tankegangen kan beskrives som “velferdssjåvinisme”, og går ut på at velferdssystemet anses som den beste løsningen for alle (Andersson & Johansson, 2021, s. 302). Som Saida orientalisme belyser, preges vestlige land av en dypt integrert idé om at Vesten er standarden. Eldre innvandrere blir kategorisert som en homogen, fremmed gruppe som “truer” det vestlige verdigrunnlaget. I en stadig mer globalisert verden er det ikke holdbart å tenke at én kultur er bedre enn andre, selv når det er snakk om majoritetskulturen. Man bør gå bort fra å behandle språkbarrierer som unntakstilstander, og heller etablerte et apparat som er i bedre stand til å håndtere utfordringen på en verdig måte.

Ingebretsens artikkel (2016) viser til prosjekterfaringer der kreative løsninger som illustrasjoner, google translate, ordlister og kroppsspråk bidrar til trygghet hos eldre innvandrere. I samme avsnitt blir det fremhevet at mangfold i personalgruppen kan bidra til forståelse for mangfold og økt lydhørhet. Med dette virker det som om Ingebretsen hintet til at erfaringer fra ansatte med ulik bakgrunn er med å forme et mer verdig tilbud. Deres unike forståelse av å tilhøre en minoritetsgruppe kan styrke hele personalgruppens kultursensitivitet. Et genuint ønske om å skape forståelse kan styrke tilliten, som er sentralt for et godt samarbeid.

Både blant de NAV-ansatte i Norge og omsorgslederne i Sverige var det en bevissthet omkring de utfordringene som innvandrere opplever. I Friberg og Elgvins artikkel (2016) var det flere NAV-ansatte som la vekt på at de var ekstra bevisste på å unngå å møte somaliere med fordommer. De belyste at somaliske innvandreres forforståelse av NAV også vil ha en innvirkning på samarbeidet. Tidligere i samme kapittel ble det fremhevet at somaliene har opplevd mye stigmatisering i møte med NAV-ansatte. Friberg og Elgvin understreker at det er vanskelig å si om somaliernes opplevelse kom av spesifikk stigmatisering fra NAV eller generell stigmatisering fra samfunnet, da de ofte ble satt i sammenheng. Uansett fremhever de somaliske innvandrernes opplevelse av stigmatisering den sårbare posisjonen de befinner seg i. Uavhengig av hvorvidt de NAV-ansatte har møtt brukergruppen med fordommer og negative holdninger, er det viktig å anerkjenne maktforholdet mellom bruker og hjelper. NAV-ansatte har et ansvar for å motvirke maktforskjellen, særlig i møte med brukere fra marginaliserte grupper (Skau, 2013).

Ifølge Per Fugelli (2011) er tillit "helbrederens viktigste ressurs". Dette belyser tillit som en nødvendig faktor i samarbeidet mellom bruker og hjelper. Artikkelen til Früh, Lidén og Kvarme (2017) fremhever utfordringer de har møtt som har skapt mistillit. Blant disse utfordringene spiller språkbarrierer en stor rolle. Noen av foreldrene hadde opplevd at manglende språkkompetanse gjorde det vanskelig å forstå rettighetene sine, ikke minst argumentere for disse rettighetene. De opplevde at norske foreldre hadde lettere for å få innvilget tjenester, og at dette fikk dem til å føle seg lurt av hjelpeapparatet. I artikkelen til Forssell, Torres og Olaison (2015) ble det belyst aspekter ved svenske omsorgslederes forvaltning som kan være med å legitimere innvandrerforeldrenes opplevelse.

Noen av de juridiske rammebetingelsene som svenske omsorgsledere må forholde seg til er nokså vage. I socialtjänstlagen om äldre menneskers rettigheter (2001) står det at “omsorg [...] ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande”. I kraft av sitt faglige skjønn må omsorgsledere vurdere hva som kan regnes som et verdig liv, og denne vurderingen må gjøres med vekt på brukerens individuelle situasjon. Språkbarrierer gjør denne kartleggingen mer utfordrende, og dette kan resultere i avgjørelser som ikke er tatt med nok hensyn til den eldre innvandrers individuelle behov. I den ene artikkelen om omsorgslederne ble det trukket frem en pilotstudie av Forssell, som fant at omsorgsledere hadde en tendens til å utnytte gråsoner i rammebetingelsene i møte med eldre innvandrere (Forssell, 2013, henvist i Forssell, Torres & Olaison, 2015, s. 582). For å trekke paralleller til NAV, ønsker jeg å fremheve at den norske sosialtjenesteloven også består av flere vage formuleringer. For eksempel er det ikke konkretisert hva som gjør en tjeneste “forsvarlig”, og det er opp til tjenesteforvalteren å avgjøre hvorvidt kravet er oppfylt i hvert enkelt tilfelle (sosialtjenesteloven, 2009, § 4). Uten tilstrekkelig kulturell kompetanse er det mulig at det faglige skjønn blir svekket i møte med eldre innvandrere. Dermed finnes det en risiko for at tendensen til å utnytte smutthull også finnes blant NAV-ansatte. I slike eventuelle tilfeller er det sannsynlig at brukerens tillit vil bli svekket, og det er derfor viktig å fokusere på kultursensitivitet blant NAV-ansatte for å styrke deres faglige skjønn og motarbeide rådvillhet.

5.2 Pårørendes eller NAVs ansvar?

Det er viktig å strekke seg etter et mangfoldig tilbud som tilpasses etter individuelle behov. Likevel er det verdt å stille spørsmål ved hvor mye ressurser man kan og skal bruke når det oppstår språkbarrierer. NAVs utøvelse er regulert av rammebetingelser, og det finnes begrenset med ressurser. I flere av artiklene ser man at lite tid og mangel på tolker er utfordrende, og at terskelen blir lav for å gi mer ansvar til eldre innvandrers pårørende. Dette strider med verdier innenfor den nordiske velferdsmodellen, som legger vekt på individets uavhengighet (Andersson & Johansson, 2021). Modellen indikerer at barn av eldre innvandrere bør kunne bruke tiden sin på arbeid og utdanning, fremfor å bistå sine foreldre. Samtidig er pårørende en viktig ressurs i arbeidet med eldre innvandrere. Derfor stiller jeg spørsmål ved hvor mye ansvar NAV skal stå til ansvar for, og hva eldre innvandrere og deres pårørende bør ta ansvar for selv.

NAV er lovpålagt å gi eldre innvandrere opplysning, råd og veiledning i den grad de trenger for å bli ivaretatt (sosialtjenesteloven, 2009, § 17). Videre utdypes det at de har ansvar for at noen andre bistår dersom de ikke er i stand til å gjøre det selv. Her kan det argumenteres for at NAV kan å bruke pårørende som bistand. Samtidig står det i tolkeloven at man har rett til tolk dersom dette trengs for å ivareta forsvarlighet (2021, § 6). Dersom et familiemedlem stiller som tolk, må man vurdere hvorvidt dette er etisk forsvarlig overfor den eldre. Det kan være privat og sensitiv informasjon som skal formidles, og brukeren bør ha muligheten til å holde denne informasjonen for seg selv. Familiemedlemmet har ikke nødvendigvis kompetanse eller habilitet til å formidle informasjonen på en saklig og nøytral måte. Dette kan i seg selv skape flere barrierer i kommunikasjonen, som potensielt motvirker fordelene ved å fjerne den rent verbale språkbarrieren. Flere av artiklene belyser en tendens til at pårørende må bruke mye tid som tolk og på å håndtere dokumenter som den eldre ikke forstår. Noen uttrykker konkret at de ønsker å ta på seg dette ansvaret, fordi det føles tryggere. Samtidig er det flere som påpeker at det oppstår identitetskonflikter når de skal leve opp til forventninger fra to forskjellige kulturer. De er ikke i stand til å fungere som tolk og kontaktperson for den eldre på fulltid. I tillegg må man ta i betraktning at det ikke er alle eldre innvandrere som har pårørende. Dermed er det uansett nødvendig å etablere løsninger som ikke avhenger for mye av de pårørendes bistand.

For å avklare hvem som har ansvaret for hva, er det sentralt med god kommunikasjon mellom NAV-ansatte, eldre innvandrere og deres pårørende. Forventningsavklaringer kan være med på å tydeliggjøre hvordan samarbeide skal fungere. Det kan også bidra til å skape en bedre forståelse av hva NAVs tilbud innebærer, ettersom noens kulturelle bakgrunn er med å forme deres kontekst. Slik som Hall beskriver det, er norsk et lavkontekst-språk, som potensielt fører til at man tar visse forståelser for gitt (Eriksen & Sajjad, 2015, s. 126). I artikkelen til Ingebretsen (2016) blir det anbefalt fra en av de pårørende å være tydelig på hvilke tjenester som er tilgjengelige. Dette belyser behovet for å klargjøre hvor ansvaret ligger. I tillegg er det viktig å se på eldre innvandrere som individer med unike behov, og unngå å trekke forhastede konklusjoner. Kulturell bakgrunn er ikke i seg selv nok til å avgjøre hva slags oppfølging som er nødvendig. Noen familier og eldre innvandrere har et ønske om et tett samarbeid med mye involvering fra familien, mens andre har ikke slik kapasitet. Dermed varierer det hvor mye ressurser som kreves i møte med eldre innvandrere. Ved å kartlegge hvor behovet ligger, kan man fordele ressursene på en mer effektiv og gunstig måte. Dette kan også bidra til å utjevne maktforholdet mellom bruker og hjelper. Eldre innvandrere og deres familie har bedre innsikt

i sitt liv og sin kultur enn de ansatte i NAV, og gjennom å anerkjenne dette får brukeren mer definisjonsmakt. Slike innspill vil kunne hjelpe NAV-ansatte å utvikle en mer kultursensitiv praksis. Det er viktig å påpeke at dette ikke innebærer å godta alle vilkår som stilles av brukeren. Poenget er å etablere gode samarbeid med tydelig kommunikasjon, der både den NAV-ansatte, den eldre innvandreren og de pårørende kan komme frem til en løsning som fungerer så godt som mulig for alle parter.

5.3 Personlig velferdskompetanse som myndiggjørende faktor

Et sentralt funn i flere av artiklene er hvor viktig det er å få nødvendig informasjon, samt å forstå hva informasjonen innebærer. PVK blant eldre innvandrere bør derfor være et sentralt fokus når man skal skape et bedre tilbud. Utfordringen blir å styrke deres PVK til tross for språkbarrierer.

Når man snakker om språkutfordringer og manglende tilgang på informasjon, bør man se på hva som er gjort for å gjøre informasjonen tilgjengelig. Nettsiden til NAV er en viktig informasjonskilde om hvilke tjenester eldre innvandrere har tilgang på. Likevel blir den utilgjengelig ved at den kun kan leses på norsk, engelsk eller samisk. Jeg antyder ikke at nettsiden bør oversettes til alle språk som brukes av eldre innvandrere i Norge, ettersom de per 2021 har bakgrunn fra 197 forskjellige land (Statistisk sentralbyrå, 2022, s. 14). Poenget er at det kunne vært oversatt til flere språk enn det er i dag, da flere store minoritetsgrupper ikke er representert. For eksempel utgjør polakker den tredje største innvandrerguppen blant eldre innvandrere i Norge, ifølge statistisk sentralbyrå. På bakgrunn av dette hadde det vært gunstig om NAVs nettside var tilgjengelig på polsk. Dette kunne potensielt bidratt til å frigjøre ressurser som brukes på å oversette denne informasjonen til polske brukere. Ikke minst er det myndiggjørende overfor eldre innvandrere og deres pårørende å kunne sørge for egen informasjonsinnhenting. Noen eldre innvandrere har et ønske om å være mest mulig selvstendige, som artikkelen til Ingebretsen (2016) belyser. Artikkelen til Gracie, Moon og Basham (2012) henviser til positive holdninger omkring brukervennlige, digitale ressurser som er tilpasset eldre innvandrere. Per nå kan det virke som om det har vært lite satsing på å gjøre NAVs generelle informasjon mer tilgjengelig. Det reflekterer en idé om at eldre innvandreres situasjon er “unntakstilfeller”, og det finnes derfor et behov for å jobbe med dette.

I tillegg til skriftlige og digitale informasjonskilder, trekker den amerikanske artikkelen frem sosialt nettverk som en viktig faktor. Informasjon kan lettere viderefremmes til eldre innvandrere ved å oppsøke deres miljø, da det potensielt kan oppleves som en tryggere arena for kommunikasjon enn et NAV-kontor. Sosionom Faisa Warsame oppsøkte det norsksomaliske miljøet for å nå ut til så mange som mulig med informasjon om korona på somalisk. “Vi brukte «jungeltelegrafene» for å finne folk som kunne bidra. Snapchat, Whatsapp-grupper, somaliske fora og kjente av kjente”. Hun startet en frivillig koronatelefon for å nå ut med informasjon til en gruppe myndighetene ikke hadde vært i stand til å hjelpe på starten av pandemien. Tilbudet hadde stor suksess, og var et viktig bidrag til å bremse smitten og skaffe hjelp til de som ikke fikk med seg retningslinjer og annen viktig informasjon. Warsame var særlig opptatt av å nå ut til eldre somaliere og folk som slet med språkvansker (Oliversen, 2021). Dette tiltaket ble opprettet i en kritisk samfunnssituasjon, men belyser likevel aspekter som er relevante for NAV. Samarbeid med ideelle organisasjoner kan være en måte å utvide NAVs eget nettverk for å skaffe ressurser til et mer mangfoldig tilbud. På denne måten får man potensielt tilgang på språklige ressurser som kan supplere tolketilbudet. I tillegg kan det være en kilde til trygghet for eldre innvandrere i møte med apparatet. Artikkelen til Ingebretsen fremhever positive opplevelser omkring lavterskeltilbud og møteplasser hvor eldre innvandrere kan møte andre som snakker samme morsmål. Slike fellesskap bidrar til følelse av mestring og forebygging av sosial isolasjon (Ingebretsen, 2016, s. 245).

I møte med eldre innvandrere er det viktig å være klar over at denne brukergruppen kan ha svært begrenset kunnskap om velferdssystemet. Friberg og Elgvins artikkel (2016) trekker frem at en av utfordringene i møter mellom somaliske innvandrere og NAV var lav “byråkratisk kompetanse” hos somaliene. Dette innebar at det var mye informasjon de ikke forstod, og at NAVs formidling ble for komplisert. Slik jeg forstår bruken av byråkratisk kompetanse i artikkelen vil jeg si at det inngår i PVK. I tillegg til vansker med å forstå konkrete vedtak og søknadsskjemaer, innebærer svak PVK manglende innsikt i hvordan systemet fungerer. Derfor bør NAV-ansatte jobbet mot styrket kompetanse i å formidle systemet til eldre innvandrere. I artikkelen til Ingebretsen (2016) trakk hun frem en påstand om hvor viktig det er å skape forståelse for hjelpen som gis. I lys av empowerment som prosess tror jeg et fokus på å skape slik forståelse vil være en svært myndiggjørende faktor. Dersom NAV skal satse på å styrke eldre innvandreres PVK, er det gunstig å lytte til NAV-ansatte med innvandrerbakgrunn. De har potensielt erfaringer som de norskfødte ansatte ikke

har, for eksempel med å navigere seg i et nytt og ukjent system. Dermed kan denne delen av personalgruppen være en kilde til å få et annet perspektiv på det norske samfunnet, og hvilke aspekter ved NAV som er vanskelige å forholde seg til. Som Gullestad (2000) hevder, må en antropolog ha kulturell distanse for å kunne gjennomføre en god antropologisk studie. På samme måte kan man kanskje si at NAV-ansatte har bruk for kulturell distanse til eget velferdssystem for å kunne bygge ned barrierer overfor innvandrere.

6.0 Avslutning

Hvordan kan NAV legge opp til et trygt, tilgjengelig og myndiggjørende tilbud for eldre innvandrere når det oppstår språkbarrierer? Selv om det finnes lite forskning på akkurat dette, kan det virke som om erfaringer fra andre brukergrupper og instanser gir en god indikasjon på hvilke faktorer som spiller inn. Det er vesentlig at NAV-ansatte er klare over hvordan deres holdninger kan være med å påvirke relasjonen. Særlig når det verbale språket mangler blir den ikke-verbale kommunikasjonen fremhevet. De ansatte trenger økt kulturell kompetanse for å kunne styrke sin utøvelse. Erfaringer fra andre fagfelt har vist at manglende kompetanse fører til usikkerhet, som gir negativt utslag for både brukerne og de ansatte. Dermed kan styrket kultursensitivitet blant NAV-ansatte bidra til økt selvtillit, i tillegg til å en tryggere opplevelse for eldre innvandrere. Det er et behov for å skifte hvordan man ser på møtet med minoriteter og språkbarrierer. Eldre innvandrere skal møte sin alderdom i Norge, og slik som resten av den eldre befolkningen har de rett til å bli møtt med imøtekommenhet og forståelse.

For å legge opp til gode samarbeid må man være tydelig i kommunikasjonen med både eldre innvandrere og deres pårørende. Vi har sett at forventningsavklaringer kan være med å oppklare misforståelser, kartlegge ressurser og utjevne maktforhold. Som Hall belyser er det mye kultur i språk, og man må se på hvilken kontekst som er med å forme noens forståelse av omverden. Videre har jeg belyst hvordan styrket personlig velferdskompetanse hos eldre innvandrere kan være myndiggjørende. Det er sentralt å se på hvordan NAVs informasjon kan bli mer tilgjengelig enn den er i dag. Blant annet kan oversettelse av nettsiden frigjøre ressurser, gjennom at de største innvandrergruppene kan oppsøke informasjon uten tolk eller andre ressurskrevende tjenester. Det er også sentralt å bruke eldre innvandreres nettverk for å gjøre informasjon tilgjengelig, eller bidra til å utvide nettverket gjennom møteplasser og lavterskeltilbud. I møte med manglende kunnskap om velferdssystemet kan det være gunstig at NAV jobber med å styrke ansattes kompetanse til å formidle hvordan systemet fungerer. En sammensatt personalgruppe kan bidra til god innsikt og et bredt spekter av perspektiver, som blir sentralt for å bryte ned språkbarrierer og skape gode tilbud for eldre innvandrere.

Litteraturliste

Agency for Healthcare Research and Quality. (2020, november). *About Health Literacy*.

Agency for Healthcare Research and Quality. <https://www.ahrq.gov/health-literacy/about/index.html>

Andersson, K. & Johansson, S. (2021). Assessing individual needs in Swedish elderly home care services: care managers' argumentation in relation to the needs of migrant customers.

Nordic Social Work Research, 11(4), 293-305.

<https://doi.org/10.1080/2156857X.2019.1694056>

Arbeids- og velferdsdirektoratet. (2015). *Nasjonale mål, hovedprioriteringer og tilskudd innenfor de sosiale tjenestene i arbeids- og velferdsforvaltningen 2015*. Arbeids- og velferdsdirektoratet.

<https://www.statsforvalteren.no/contentassets/35a9749d5eef43f6935128158ba2b190/kommunebrevet-2015.pdf>

Ashcroft, B. & Ahluwalia, P. (2009). *Edward Said* (2. utg.). Routledge.

Askheim, O. P. (2012). *Empowerment i helse- og sosialfaglig arbeid: Floskel, styringsverktøy eller frigjøringsstrategi?*. Gyldendal Akademisk.

Baglo, C. (2013, 21. september). Lær global bordskikk. *Dagsavisen, kultur*.

<https://www.dagsavisen.no/kultur/2013/09/21/laer-global-bordskikk/>

Berg, B. (2015). Velferdsstatens sikkerhetsnett. I I. T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg & L. C. Kleppe (Red.), *Sosialt arbeid: En grunnbok* (s. 65-79). Universitetsforlaget.

Dalland, O. (2017). *Metode og oppgaveskriving* (6. utg.). Gyldendal Akademisk.

Ellingsen, I. T. & Skjefstad, N. S. (2015). Anerkjennelse, myndiggjøring og brukermedvirkning. I I. T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg & L. C. Kleppe (Red.), *Sosialt arbeid: En grunnbok* (s. 97-111). Universitetsforlaget.

Eriksen, T. H. & Sajjad, T. A. (2015). *Kulturforskjeller i praksis: perspektiver på det flerkulturelle Norge* (6. utg.). Gyldendal Akademisk.

Fellesorganisasjonen. (2010). *Yrkesetisk grunnlagsdokument for barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsarbeidere*. <https://docplayer.me/12601813-Yrkesetisk-grunnlagsdokument-for-barnevernspedagoger-sosionomer-vernepleiere-og-velferdsarbeidere.html>

Forssell, E., Torres, S. & Olaison, A. (2015). Care managers' experiences of cross-cultural needs assessment meetings: the case of late-in-life immigrants. *Ageing & Society*, 35(3), 576-601. <https://doi.org/10.1017/S0144686X13000901>

Freire, P. (1999). *De undertryktes pedagogikk* (2. utg.). Gyldendal Akademisk.

Friberg, J. H. & Elgvin, O. (2016). Når velferdsstaten bryter tilliten ned: Somaliske innvandrere i møte med NAV. *Tidsskrift for samfunnsforskning*, 57(3), 257-284. <https://doi.org/10.18261/issn.1504-291X-2016-03-02>

Früh, E. A., Lidén, H. & Kvarme, L. G. (2017). Tillit til velferdstjenester? Innvandrerforeldre med barn med spesielle behovs møter med hjelpeapparatet. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 20(3), 191-208. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2017-03-02>

Fugelli, P. (2011). Grunnstoffet tillit. *Sykepleien forskning*, 6(5), 104-105. <https://doi.org/10.4220/sykepleienf.2011.0113>

Goth, U. S. (2014). Toleranse, kultursensitivitet og akkulturasjon: interkulturelle utfordringer for primærhelsetjenesten og nyankomne innvandrere i Norge. *Fleks - Scandinavian Journal of Intercultural Theory and Practice*, 1(1), 1-19.

Gracie, B., Moon, S. S. & Basham, R. (2012). Inadequate Health Literacy among Elderly Immigrants: Characteristics, Contributing, and Service Utilization Factors. *Journal of Human behavior in the Social Environment*, 22(7), 875-895.

<https://doi.org/10.1080/10911359.2012.707930>

Gullestad, M. (2000). Blinde slaver av våre fordommer: Tanker om rasisme, kultur og avmakt. I S. Meyer (Red.), *Avmakt: skjebne, frigjøring eller maktbase?* (s. 40-76). Gyldendal Akademisk.

Hansen, H. T., Lundberg, K. G. & Syltevik, L. J. (2013). Nav - med brukeren i sentrum: En introduksjon. I H. T. Hansen, K. G. Lundberg & L. J. Syltevik (Red.), *Nav - med brukeren i sentrum?* (s. 11 - 30). Universitetsforlaget.

Hansen, R. (2017). Økosystemperspektiver. I R. Hansen & M. Solem (Red.), *Sosialt arbeid: En situert praksis* (s. 49-61). Gyldendal Akademisk.

Hastings, S. O., Musambira, G. W. & Ayoub, R. (2011). Revisiting Edward T. Hall's Work on Arabs and Olfaction: An Update with Implications for Intercultural Communication Scholarship. *Journal of Intercultural Communication Research*, 40(1), 3-20.

<https://doi.org/10.1080/17475759.2011.558315>

Heldahl, H. & Mæland, K. (2021, 17. november). Endte i fengsel etter Nav-regelbrudd: hjelper ikke å si at jeg misforstod. *Nettavisen, Norsk politikk*.

<https://www.nettavisen.no/nyheter/endte-i-fengsel-etter-nav-regelbrudd-hjelper-ikke-a-si-at-jeg-misforstod/s/12-95-3424206541>

Helse- og omsorgsdepartementet. (2019). *Strategi for å øke helsekompetansen i befolkningen 2019-2023*. Helse-og omsorgsdepartementet.

IFSW. (2014, juli). *Global Definition of Social Work*. <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>

Ingebretsen, R. (2016). Informasjon, tilrettelegging og forventningsavklaring: om eldre innvandrere i helse- og omsorgstjenesten. *Tidsskrift for omsorgsforskning*, 2(3), 241-251. <https://doi.org/10.18261/issn.2387-5984-2016-03-10>

Johansen, C. (2020). Relasjonens betydning når dialogen mangler. *Tidsskrift for psykisk helsearbeid*, 17(4), 326-331.

Kirkehei, I. & Ormstad, S. S. (2013). Litteratursøk. *Norsk Epidemiologi*, 23(2), 141-145. <https://doi.org/10.5324/nje.v23i2.1635>

Levin, I. & Ellingsen, T. (2015). Relasjoner i sosialt arbeid. I I. T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg & L. C. Kleppe (Red.), *Sosialt arbeid: En grunnbok* (s. 112-124). Universitetsforlaget.

NTNU. (u.å.). *ISA1005 - Mentorskap i en flerkulturell kontekst - Nattergalen*. Hentet 17. april 2022 fra <https://www.ntnu.no/studier/emner/ISA1005#tab=omEmnet>

Oliversen, C. (2021, 21. desember). Faisa Warsame åpnet koronatelefon på somalisk: – Det var en vidunderlig og ekstrem dugnadsånd. *Aftenposten, Oslo*. <https://www.aftenposten.no/oslo/i/wO06Gn/faisa-warsame-aapnet-koronatelefon-paa-somalisk-det-var-en-vidunderlig-og-ekstrem-dugnadsaand>

Paulsberg, A. (2019). “Det er hull i gjerdet på Furuly”: Tjenestemottaker i et tjenestefelt i endring. I A. L. Svalastog, N. J. Kristoffersen & H. S. Lile (Red.), *Psykososialt arbeid: Kunnskap, verdier og samfunn* (s. 343-365). Gyldendal Akademisk.

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

Said, E. W. (1978). *Orientalism*. Penguin.

Skau, G. M. (2013). *Mellom makt og hjelp: om det flertydige forholdet mellom klient og hjelper* (4. utg.). Universitetsforlaget.

Språkbarriere. (u.å.) I *Det norske akademis ordbok*. Hentet 28. april 2020 fra

<https://naob.no/ordbok/spr%C3%A5kbarriere>

Socialtjänstlagen (SFS 2001:453). Socialdepartementet.

<https://rkrattsbaser.gov.se/sfst?bet=2001:453>

Sosialtjenesteloven. (2009). *Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen*

(LOV-2009-12-18-131). Lovdata. <https://lovdata.no/pro/#document/NL/lov/2009-12-18-131/>

Statens pensjonskasse. (2022, 16. februar). *Pensjonsalder*. <https://www.spk.no/Ord-og-uttrykk-om-pensjon/Pensjonsalder/>

Statistisk sentralbyrå. (2022). *Eldre innvandrere i Norge: demografi, boforhold, inntekt, formue og helse* (Rapporter 2022/2). Statistisk sentralbyrå.

Tolkeloven. (2021). *Lov om offentlige organers ansvar for bruk av tolk mv.* (LOV-2021-06-

11-79). Lovdata. <https://lovdata.no/pro/#document/NL/lov/2021-06-11-79/>

Ølgaard, B. (1991). *Kommunikasjon og økomentale systemer - ifølge Bateson* (2. utg.).

Akademisk Forlag.

