

FORDELE VED

Kulturel Forskellighed & Kulturel Opmærksomhed



Europa-Kommissionens støtte til produktionen af denne publikation er ikke en godkendelse af indholdet. Den afspejler kun forfatterens synspunkter, og Kommissionen kan ikke holdes ansvarlig for nogen brug af oplysningerne heri.



Denne publikation er lavet af partnerskabet bag "I-CARE-projektet".

www.i-care-project.net

I de fleste europæiske samfund er kulturel mangfoldighed i dag normen og indenfor social- og sundhedsvæsenet er både ansatte og brugere af ydelserne kulturelt meget forskellige.

Kommunikation mellem medarbejdere, som arbejder i social - og sundhedsvæsenet og borgerne med migrationsbaggrund, er meget påvirket af den ansattes evne til at håndtere kulturel mangfoldighed. Forskellige holdninger og tilgange til borgere med forskellige etniske baggrunde giver ofte anledning til misforståelser og irritation, undertiden kan det endda føre til afstandtagen og isolation af specifikke grupper af ansatte og grupper af borgere/patienter.

I bestræbelserne for at skabe retfærdighed og lighed kan ingen social service i et pluralistisk samfund derfor ignorere de barrierer, som kan opstå ved en interkulturel interaktion.

Med denne publikation ønsker vi at vise, at kulturel mangfoldighed ikke kun er en udfordring, men også en fordel for borgerne, for personalet og for organisationen samt at interkulturelle kompetencer er et must i en moderne omsorgsorganisation.





KULTUREL FORSKELLIGHED OG KULTUREL OPMÆRKSOMHED

FORDELE FOR BORGERNE

Fordele ved at yde en kulturelt tilpasset service. Borgere, som har brug for ydelser fra social- og sundhedsvæsenet, har mange fordele ved at ydelserne er kulturelt tilpasset, uanset hvilken kulturel baggrund de har. I en organisation, hvor personalet er kulturelt opmærksomme og har udviklet kulturelle kompetencer, er den gensidige respekt mellem personale og borgere høj.

Borgerne stoler på SOSU- assistenten og de kan samarbejde sygdomsforebyggende. De borgere, som oplever empati, medfølelse, forståelse og accept af deres kulturelle identitet, vil bedre være i stand til at diskutere deres symptomer. I en tillidsfuld atmosfære vil en kulturfølsom løsning på et problem være mere acceptabel for borgeren.

Desuden kan interkulturelle kompetencer hjælpe til med at nå frem til den korrekte diagnose, fordi borgeren kan hjælpe medarbejderne med at skelne mellem symptomerne og de kulturelt forskellige måder at udtrykke symptomerne på.

Når borgerne oplever, at de bliver hørt og forstået af sundhedsvæsenet, er de mere tilbøjelige til at

deltage i forebyggende sundhedsaktiviteter og mindre tilbøjelige til ikke at møde op til aftaler, hvilket resulterer i bedre helbred.

Beboerne på plejehjem har det bedre, når personalet forstår deres kulturelle behov. Hvis borgernes kulturelle behov bliver forstået, respekteret og imødekommet, vil de føle sig mere afslappede og i stand til at nyde livet, hvilket igen betyder øget trivsel og mindre afhængighed af personale og lægehjælp. På plejehjem, hvor borgernes kulturelle behov bliver både forstået og opfyldt, ser det ud til, at der er færre mentale udfordringer, herunder færre depressioner, og derfor vil borgerens fysiske helbred også være bedre.

Organisationer med en rig blanding af kulturer i medarbejdergruppen, vil være i stand til at give en højere kvalitet i pleje og omsorg, hvis de bliver uddannede til at forstå, hvad det at komme fra en anden kultur med et andet perspektiv rent faktisk betyder og derfor kan de bruge deres kompetencer og viden til at yde en kulturelt tilpasset service til borgerne.

”



”Når vi tager højde for vores brugeres kulturelle mangfoldighed, er den vigtigste effekt, at familierne føler sig velkomne. Ofte er det en forudsætning for dem for overhovedet at komme til os, og de fortæller andre om os, når de ved, at vi værdsætter dem uanset etnisk identitet. På den måde spredes kendskabet til vores ydelser. Når vi først har vundet deres tillid, hjælper de også hinanden, og små (kommunikations-) netværk kan udvikle sig.”

Dr. Jutta List-Ivankovic
Leder af familiecentret Haerztor, Northeim, Tyskland



”Når vores beboere er urolige og rastløse, hjælper det ofte at spille musik for at berolige dem. Vi har en person fra Irak, der var meget urolig. Vi forsøgte at spille noget musik for ham, men det hjalp ikke, før vi blev opmærksomme på, at han selvfølgelig var vant til at lytte til en anden slags musik! En af mine kolleger fandt noget arabisk musik, og det hjalp faktisk!”

Linn Wittendorff
Sygeplejerske, specialiseret demensplejehjem DCA, Århus Danmark

CASE

Et Familiecenter

Familiecentret hører under en regional børnebeskyttelsesorganisation, en forening der sigter mod at forbedre børns vilkår, deres sociale situation og deres helbred. Familiecentret giver familier et sikkert sted at mødes og lege, men man kan også søge råd og hjælp i vanskelige situationer.

Familiecentret har eksplicit åbnet sine tilbud til alle slags familier: store eller små familier, familier med handicappede familiemedlemmer, familier med alle former for kulturel baggrund osv. For migrantfamilier, som ikke er så fortrolige med sproget, er det ofte en stor overvindelse at gå til en ”officiel” institution for at søge hjælp til vanskeligheder, som familien har. Spørgsmål som ”Udvikler mit barn sig alderssvarende?”, ”hvordan kan jeg holde mig sund under min graviditet?”, eller problemer som ”jeg har det svært indimellem eller jeg føler mig overbelastet af at passe mine børn” er ofte vanskelige at tale om med en fremmed om. Det er et vigtigt skridt i forhold til at skabe den tillid, der er nødvendig for at tale om den slags spørgsmål, at familierne føler sig velkomne med hver deres individuelle baggrund og familiestrukturer. Det lettilgængelige tilbud og den ”indbydende kultur” (f.eks. materiale på forskellige sprog, kulturelt opmærksomt personale) er en forudsætning for, at familierne får adgang til den service, som kan forbedre deres helbred.

Familiecentret er ofte udgangspunktet for, at familien magter at drage fordel af andre sundhedsydelser. Det ville de ikke have kunnet uden familiecenterets formidling.



Kulturel forskellighed og kulturel opmærksomhed

FORDELE FOR PERSONALET

Interkulturelle kompetencer øger tilliden og reducerer stress. At være en interkulturelt kompetent medarbejder indenfor social- og sundhedsområdet betyder at have en anerkendende holdning til andre kulturer, kombineret med viden om, hvordan man selv reagerer i interaktioner og kommunikation med mennesker fra en anden kulturel kontekst. Denne kompetence forbedrer de professionelle selvrefleksion - og vigtigere - får dem til at føle sig mere sikre i at interagere med målgruppen.

Interkulturelle kompetencer mindsker fordomme og bidrager til at øge oplevelsen af gensidig tillid og respekt. Det betyder, at kommunikationen mellem personale og borgere bliver lettere og dermed bliver arbejdsprocessen mere effektiv. Det bliver nemmere at undgå kulturelle misforståelser, som kan medføre stressede situationer for personalet.

Der er ikke kun en stigende multikulturalitet blandt borgerne - der er også en voksende kulturel mangfoldighed blandt personale indenfor social- og sundhedsområdet. Dette kan ses som en vigtig ressource til at støtte kolleger i situationer med sprogbarrierer eller manglende viden om kulturelle detaljer. Personalet kan således drage fordel af kulturel diversitet og af værdsættelse af deres interkulturelle ekspertise.

Interkulturelle kompetencer hjælper med at opretholde effektiv og produktiv pleje og omsorgsarbejde. Med interkulturel kompetence, som linse til forståelse af intentioner og adfærd, vil man spare tid og få styr på misforståelser mellem medarbejderne og kan i stedet bruge energien produktivt på at lette mulighederne for at forstå vigtige forskelle.

Interkulturelle kompetencer øger jobtilfredsheden: Interkulturelle kompetencer kan hjælpe med at minimere ubehagelige situationer for personalet og borgere med forskellig kulturel baggrund og øger på den måde medarbejdernes tilfredshed med deres job.

Personalet

- udvikler interne videns- og styringsredskaber, som understøtter dem i deres daglige arbejde med borgerne
- fremmer et arbejdsklima baseret på åbenhed og gensidig respekt
- forøger involvering og giver dermed en højere motivation
- får mulighed for personlig udvikling
- øger borger- og patienttilfredshed og reducer omkostningerne ved behandling

”Det er især vigtigt at kende de særlige kulturelle faktorer, der kan påvirke det kliniske billede, fordi noget, som vi måske betragter som et symptom på psykopatologi, måske ikke er det i en anden kultur.

... og i praksis er viden om den kulturelle baggrund, såvel som ethvert andet element i borgernes liv, med til at vise deres forskellighed og hvordan man skal behandle dem, hvis man f.eks. skal røre ved dem. Hvad betyder forskellig adfærd? hvor vigtig er religionen?... Det er elementer, der hjælper med til at forstå kulturelle forskelle og hvordan man håndterer dem.”

Psykolog, interviewperson, græsk feltforskning, marts 2020



”På plejehjemmet, hvor jeg arbejder, har jeg kolleger fra 11 forskellige lande og vi har beboere fra 9 forskellige lande. Det er ikke let, men heldigvis kan jeg bede mine kolleger, der har en anden etnisk baggrund, om råd. Jeg spørger dem hele tiden og på den måde lærer jeg noget nyt hver dag - og jeg bliver mere og mere kompetent.”

Jannie Petersen
Social- og sundhedsassistent, plejehjem Lotus” Aarhus, Danmark

CASE

Interkulturel cirkel - udveksling af erfaringer i personalet

Et positivt miljø for gensidig læring og erfaringsudveksling mellem medarbejderne i en social- og sundhedsorganisation (f.eks. i pleje af ældre og handicappede) kan skabes ved at etablere en månedlig ”interkulturel cirkel”. En interkulturel cirkel er en blanding af møde- og teamsparring. Målet med denne cirkel er at gøre effektiv brug af personalets mangfoldighed. Møderne i cirklen giver de professionelle chancen for at tale om og reflektere over deres oplevelser. Konkrete udfordringer med borgere / patienter diskuteres, og der udvikles handleplaner, altid med fokus på kulturelle aspekter og hvordan man tager dem i betragtning i det daglige arbejde. Den interkulturelle cirkel faciliteres af en moderator, der opfordrer deltagerne til at se på problemerne fra forskellige perspektiver. Disse kulturelle samtaler tilskynder personalet til at holde sindet åbent og støtter dem til at være trygge i interaktionen med deres borgere. Det øger også motivationen hos medarbejderne, så de støtter op om organisationens mission og det skaber en værdsættende atmosfære.



Kulturel forskellighed og kulturel opmærksomhed

FORDELE FOR ORGANISATIONEN

Der sker samfundsændringer overalt i Europa. Der er vækst i indvandrerbefolkningerne og den kulturelle mangfoldighed antyder en stigning i antallet af borgere og medarbejdere med indvandrerbaggrund. I betragtning af denne mangfoldighed bliver kulturel kompetence i stigende grad vigtig for det gode arbejdsmiljø. For effektivt at nedbryde barrierer i social - og sundhedssektoren og for at optimere organisationens effektivitet og produktivitet er det afgørende at lære at kommunikere og samarbejde i forskelligartede teams og med kulturelt forskellige borgere.

Man må anerkende et personales kulturelle forskellighed som en ressource: Kendskab til andre sprog og til de kulturelle forskelligheder hos målgrupperne er nyttigt for arbejdet i organisationen som helhed og tillader en højere grad af følsomhed over for patienter / borgere med forskellige kulturelle baggrunde, religioner eller traditioner.

Det kan give en besparelse på kursusbudgettet, hvis nogle af medarbejderne allerede taler mere end et sprog og er i stand til at kommunikere og interagere effektivt med mennesker på tværs af kulturer, der har forskellige overbevisninger og mindset.

Forbedring af kulturel kompetence på arbejdspladsen kan helt sikkert give organisationen synlige fordele og kan forbedre produktivitet og ydeevne, men det tager tid og kræver uddannelse. Der er dog mange gode grunde til at følge denne vej:

- Effektivt samarbejde mellem teams kan øge medarbejdernes præstationer ved at forbedre teamwork i enheden og reducere konflikter mellem teams i organisationen.
- Høj borger- og medarbejdertilfredshed er med til at give organisationen et godt omdømme.
- Interkulturelle kompetencer øger kreativiteten i løsningen af problemer, da forskellige perspektiver også fører til udvikling af nye problemhåndteringsstrategier.
- Medarbejderne bliver bedre til at kommunikere deres tanker og ideer tydeligt og mere villige til at lytte til andres mening - det være sig deres kollegers, borgeres og patienters.
- Medarbejdere med øget empati og fleksibilitet i arbejdet har tendens til at være mere produktive og samarbejde mere harmonisk. Ved strategiske ændringer i organisationen, vil de hurtigere og mere villigt tilpasse sig medarbejderne til at være.
- Forbedret arbejdsmiljø og øget jobtilfredshed på grund af færre konfliktsituationer.

”Med hensyn til mit nuværende job, har udviklingen af interkulturelle kompetencer haft en personlig påvirkning. Med henvisning til organisationernes dagligdag, så fremmer interkulturelle kompetencer behandlingen på hospital og i hjemmepleje. Kompetencerne mindsker antallet af situationer med konflikter mellem organisationens personale og borgerne. Det ville være godt at tilbyde udenlandske studerende praktikophold og tilbyde flere muligheder for udveksling og personlig vækst, ikke kun professionel vækst.”

D. Thiel, administrerende direktør, Göttingen, Tyskland
Non-profit udbyder af uddannelse indenfor social- og sundhed

”For mig som administrerende direktør er det vigtigt, at vi er i stand til at tage os bedst muligt af borgere med forskellige baggrunde. Dette er afgørende for vores brugere, men også for os. Bortset fra at kunne imødekomme brugernes behov er det vigtigt med hensyn til finansiering / refusion af vores ydelser at have et godt omdømme, at få nye brugere, at være konkurrencedygtige. I en nøddeskal; vi har meget at tabe, hvis vi ikke tager højde for vores brugeres mangfoldighed. Derfor skal vores personale uddannelse i overensstemmelse hermed - hvilket inkluderer interkulturel læring.”

Silvia Scaffidi Domianello
Folkesundhedsfirma, Padua, Italien

CASE

Ambulatorie for individuel omsorg og coaching.

Organisationen tilbyder ambulant behandling til psykisk syge borgere og til borgere, som er i fare for at få en psykisk sygdom, samt individuel jobcoaching. Dens mål er at støtte, kvalificere, behandle og yde omsorg til borgere, som befinder sig i en vanskelige social eller psykologisk situation, eller som ønsker at begynde en (ny) karriere.

Borgernes personlige behov er i forgrunden. De får individuel hjælp med en holistisk tilgang. Kultur spiller også en rolle. For at støtte mennesker på en måde, der imødekommer deres behov, skal situationen overvejes på et individuelt grundlag. Kultur er et aspekt af mange andre. Succes med support er vigtig - ikke kun for borgerne, men også for organisationen. Kulturel bevidsthed og undervisning kan være en succesfaktor i forhold til at yde service til mange forskellige personer og som et middel til at reducere stress og potentielle konflikter. Teamet drager fordel af, at servicen leveres så enkelt som muligt - arbejdet er allerede stressende.

Organisationen tilbyder regelmæssig personaleuddannelse og erfaringsudveksling af emner, der vedrører mangfoldighed og specifikke behov, som forskellige etniske grupper har. Derudover arbejder organisationen med kulturformidlere, der hjælper, når det er nødvendigt, for eksempel med sprogbarrierer, der er vanskelige at overvinde eller konfliktsituationer. På den måde føler personalet sig ikke alene; de støttes professionelt og kan koncentrere sig om deres specifikke opgave. Problemer tages alvorligt og løses så hurtigt som muligt, hvilket reducerer stress og skaber et godt arbejdsmiljø. På trods af manglen på kvalificerede medarbejdere i social- og sundhedssektoren har der ikke været nogen vanskeligheder med at finde kvalificeret personale. Derudover er personaleudskiftningen forholdsvis lav.



I-CARE materialet forholder sig til kulturelle forskelle ved at give personale som arbejder i social- og sundhedssektoren, lærings- og uddannelsesmuligheder, der sigter mod at:

- Fremme kommunikation og sociale færdigheder i interaktion med borgere med migrationsbaggrund
- Fremme social og emotionel læring
- Udvikle sociale og personlige færdigheder, der er vigtige for praksis
- Skabe social forståelse og aktiv, selvsikker social deltagelse
- Skabe social samhørighed og involvering i samfundet
- Udvikle en følelse af socialt ansvar
- Understøtte social mangfoldighed
- Reducere fordomme og fremmedhad

www.i-care-project.net

HAR DIN ORGANISATION BRUG FOR ØGEDE INTERKULTURELLE KOMPETENCER?

Anvende www.i-care-project.net til intern brug i organisationen, eller gør brug af AMU-systemet.

AMU står for arbejdsmarkedsuddannelser og er efteruddannelse til faglærte og ufaglærte medarbejdere fra private og offentlige virksomheder. AMU-kurser er korte uddannelsesforløb, som man kan tage enkeltvis, eller sammensætte efter behov. På den måde kan de passes ind i et arbejdsforløb. Man kan f.eks. sammensætte et kursusforløb, ved at kombinere et teknisk kursus med et kursus om organisering af arbejdet. Alle kurser er kompetencegivende og har fælles nationale mål. Hvis man opfylder en række betingelser, kan man søge godtgørelse (VEU-godtgørelse) som svarer til 100 procent af den højeste dagpengesats samt befordringstilskud. Betingelserne er bl.a., at man ikke har en uddannelse, der er på et højere niveau end en erhvervsuddannelse eller lignende, samt at man har lidt et løntab. Det betyder som regel, at medarbejderen får sin sædvanlige løn og at arbejdsgiveren får godtgørelsen.

Vi anbefaler kurserne:

- Interkulturel kompetence i jobudøvelsen (3 dage, kursusnummer 43766)
- Interkulturel pædagogik (5 dage, kursusnummer 42659)
- Kultur, æstetik og fællesskab (2 dage, kursusnummer 49790)

Yderligere oplysninger om AMU-efteruddannelser:

SOSU Østjylland, Hedeager 33, Aarhus N. Tlf. 87412626

Eller se mere på sosuoj.dk

Yderligere oplysninger om projektet I-Care:

Bodil Mygind Madsen, bmm@sosuoj.dk

Bitten Salomonsen, bsa@sosuoj.dk

Den Internationale Projektafdelingen, SOSU Østjylland



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Europa-Kommissionens støtte til produktionen af denne publikation indebærer ikke en godkendelse af indholdet, som kun afspejler forfatterens synspunkter, og Kommissionen kan ikke holdes ansvarlig for den brug, der kan gøres af oplysningerne heri.