

**Arbeidsbok**  
**kjernemodul i kultursensitiv omsorg**

## INNHold

<b>INTRODUKSJON</b>	<b>CA-ME- programmet</b> <b>Hvordan bruke arbeidsboka</b>
<b>DEL 1</b> <b>Kulturell sensitivitet</b>	<b>1.1 Å arbeide på en kultursensitiv måte, og hvorfor det er viktig</b> <b>1.2 Hva betyr etnisk minoritet?</b> <b>1.3 Kulturell sensitivitet</b> <b>1.4 Egenarbeid</b> <b>1.5 Nøkkelpunkter</b>
<b>DEL 2</b> <b>Kommunikasjon</b>	<b>2.1 Språk</b> <b>2.2 Hvordan mennesker kommuniserer</b> <b>2.3 Kommunikasjonsutfordringer</b> <b>2.4 Samarbeid</b> <b>2.5 Egenarbeid</b> <b>2.6 Nøkkelpunkter</b>
<b>DEL 3</b> <b>Kulturelle kompetanser</b>	<b>3.1 Individuell omsorg og universelle verdier</b> <b>3.2 Holdninger blant personalet</b> <b>3.3 Mine kulturelle kompetanser</b> <b>3.4 Nøkkelpunkter</b> <b>3.5 Egenarbeid: Min handlingsplan</b>
<b>EVALUERING</b>	<b>Evaluering av modulen</b>
<b>REFERANSER OG VERKTØY</b>	

## CA-ME- PROGRAMMET

Velkommen til dette praktiske kurset som dreier seg om å utforske betydningen av kultursensitiv og individuell omsorg for eldre mennesker med etnisk minoritetsbakgrunn. Programmet er utviklet av samarbeidspartnere fra Storbritannia, Norge, Tyskland og Frankrike som en del av EUs Leonardo da Vinci programmet for livslang læring. For mer informasjon om programmet kan du se på nettsiden til [www.ca-me.eu](http://www.ca-me.eu)

**NB: Materiellet kan benyttes fritt til bruk i undervisning og opplæring, under forutsetning av henvisning til CA-ME prosjektet. Materiellet er ikke tillatt brukt i kommersiell virksomhet. Brudd på dette vil bli anmeldt iht. Åndsverksloven.**

### Hvordan bruke arbeidsboka

Dette er en av tre arbeidsbøker som er utarbeidet av CA-ME programmet. Alle deltakerne skal gjennomføre denne kjernemodulen. De to andre moduler er fagspesifikke og tar for seg "Helse og omsorg" (for ansatte og studenter/elever i videregående opplæring /fagskole) og "Mat og ernæring" som er beregnet på kjøkkenpersonell og studenter/elever i videregående opplæring. Denne modulen forutsetter at du leser og fullfører en rekke oppgaver og aktiviteter med sikte på at du skal kunne arbeide på en kultursensitiv og personsentrert måte med eldre fra alle kulturer. Den vil også forsøke å hjelpe deg å kjenne igjen hvilken påvirkning din egen kultur har på den måten du arbeider i forhold til eldre.

I tillegg til oppgavene er det tre undervisningsøker der du har mulighet til å diskutere ideene dine med kursleder og kollegaer fra egen eller andre arbeidsplasser. Det kan også være en god idé å be noen som jobber innen ditt arbeidsområde om å hjelpe deg mens du jobber med arbeidsboka.

Arbeidsboka har en rekke forskjellige oppgaver og aktiviteter som du skal gjennomføre for å fullføre denne delen CA-ME- programmet. De ulike oppgavene er identifisert med ulike symbolene nedenfor:

Symbol	Metode
	<b>Oppgaver</b> Oppgaver som skal besvares i arbeidsboka. De fleste forutsetter at du søker informasjon fra andre.
	<b>Refleksjonsspørsmål</b> Dette er "Tenk etter"-spørsmål der du skal notere ned ordene og synspunktene dine i arbeidsboka.
	<b>Søk på internett</b> Her skal du søke etter tilgjengelig informasjon på internett som vil utvide dine kunnskaper. Når du bruker internett må du passe på at informasjonen du får er fra et anerkjent og pålitelig nettsted. Det finnes mye informasjon på Internett som ikke er dokumentert, så vær kritisk til kildene du benytter. Der det er mulig, vil vi veilede deg til aktuelle nettsteder.
	<b>Les videre...</b> Anbefalte bøker og artikler der du kan lese mer om emnet
	<b>Caseoppgave</b> Noen emner blir presentert som case-oppgaver smed mennesker i situasjoner som er aktuelle for de som arbeider innenfor helse- og omsorgssektoren.
	<b>Materiell som kan lastes ned</b> Symboliserer DVD- materiell eller andre læremidler du kan laste ned.
	<b>Egenarbeid</b> På slutten av hvert kapittel kommer det en skriftlig oppgave som du skal levere til kursleder. Berget tidsbruk er oppgitt.
	<b>Nøkkelpunkter</b> På slutten av hvert kapittel skal du lage et sammendrag av de viktigste nøkkelpunktene. Dette vil forsterke læringen, og du vil få bruk for dem når du lager din egen handlingsplan på slutten av kurset.

Arbeidsboka er delt inn i tre deler

Del nr	Tittel	Hva omhandler den
1	KULTURELL SENSITIVITET	Hvorfor bevissthet om kulturer og tradisjoner er viktig Nasjonal og lokal politikk Hva er etniske minoriteter; forskjeller og likheter Min og andres kultur Arbeidsplasskulturer
2	KOMMUNIKASJON	Hvordan mennesker kommuniserer Å lytte Kommunikasjonsutfordringer innen pleie- og omsorgssektoren Samarbeid
3	KULTURELL KOMPETANSE	Individuell omsorg og pleie, universelle verdier Holdninger hos det faglærte personalet Hva sier de yrkesetiske retningslinjene Refleksjon rundt læring og handlingsplanlegging

I noen av øvelsene og selvstudieoppgavene skal du bruke personer du kjenner eller arbeider med, som eksempler. Du må ha tillatelse fra hver av de eldre personene eller helsearbeiderne du bruker som eksempler i disse aktivitetene. Du må også endre navnene deres slik at de ikke kan gjenkjennes av andre (taushetsplikt).

Du skal fullføre hver del, inkludert oppgavene knyttet til arbeidet/arbeidsplassen din, før du går videre til neste del. I hver del blir du bedt om å reflektere over og identifisere de viktigste læringspoengene du har fått fra å lese og fullføre aktivitetene. Oppgavene skal du samle i en egen mappe som du kan levere til kursleder ved slutten av kurset. Dette vil også hjelpe deg å tenke over og forberede deg til **Handlingsplanen** du skal lage på slutten av denne modulen. Denne **handlingsplanen** er et viktig dokument som du skal ta i bruk på arbeidsplassen, og den skal dessuten brukes når du arbeider videre med en av de fagspesifikke CA-ME- modulene (Helse og omsorg, eller Mat og ernæring).

Du skal skrive inn svarene på oppgavene i arbeidsboka, og levere den til kurslederen ved slutten av kurset. Etter at kurselederen har sett arbeidet og gitt deg tilbakemelding, får du arbeidsboka tilbake som bevis for det arbeidet du har gjort.

Når du reflekterer over og svarer på spørsmålene i hver del, så husk at det ikke finnes "riktige" eller "gale" svar, men dine refleksjoner på det tidspunktet du skriver dem ned. På slutten av hver del kan du gjerne gå tilbake og reflektere en gang til over svarene: Er det noe du vil legge til eller endre? Hvis så er tilfelle, er det fint om du gjør tilføyelser og endringer.

**Skriv alltid oppgavene på et eget ark, og noter hvilken del av kurset og hvilket nummer oppgaven har på hver side du har gjort ferdig.**

Samlet tid som er nødvendig for å fullføre dette kurset er beregnet til ca 40 timer + 4 timers veiledning. Den angitte tiden er bare omtrentlig, så ikke være bekymret hvis du bruker lengre eller kortere tid på å fullføre.

Vi lærer på forskjellige måter og i ulikt tempo. **Lykke til med kurset!**

## DEL 1 KULTURSENSITIVITET

Kulturell bevissthet er en av de grunnleggende byggesteinene for arbeid i et kultursensitivt område. Kapittel 1 introduserer hva kulturell bevissthet innebærer med eksempler fra ditt liv og dine erfaringer. I dette kapitlet må du vurdere din egen kultur, kulturen til dem du yter omsorg til, og kulturen på arbeidsplassen din. Du vil bli bedt om å vurdere spesielt hvordan din egen kultur påvirker måten du yter omsorg og pleie. Denne delen, sammen med egenarbeidet du avslutter delen med, vil gi deg en forståelse av de forskjellige former for kultur som kan påvirke et annet menneskets liv.

Vår egen kultur former vår oppfatning av andre kulturer. Hvert menneske vurderer sin kultur som "normal" og bruker dette som en generell standard til å dømme det vi opplever som "annerledes". Vår forståelse av egen kultur er nesten automatisk og innebygd i oss på et følelsesmessig nivå, dermed er det vanskelig å være bevisst på egen kultur. Men for å bli kulturelt kompetente, er det viktig at vi blir mer oppmerksomme på vår egen kultur og på hvordan den påvirker oss og vår oppførsel.

Hvis vi er åpne for egen kultur, og stiller spørsmål ved det vi anser som "normalt" og det vi anser som "rart", har vi en bedre sjanse til å forstå andre kulturer og mennesker. Å utveksle erfaringer med andre kulturer og reflektere over hvordan vi reagerer på disse er viktig for å oppnå bevissthet om vår egen kultur.

### 1.1 Hva mener vi med kultursensitiv omsorg?

Kulturell sensitivitet innebærer å utvikle en forståelse av at kulturelle forskjeller og likheter finnes. Grunnlaget for læring i denne modulen er prinsippet om individuell pleie. Individuell pleie betyr nettopp det den sier: å sette individet i sentrum. Imidlertid er det mange utfordringer knyttet til det å gi personsentrert omsorg og pleie. Selv om ansatte i helse- og sosialsektoren svært ofte har sympati for personene de arbeider med og innser at "omsorg for hele personen" er svært viktig, vil arbeidspress kunne føre til at folk mister av syne behovet til den enkelte.

For å kunne endre oppfatningen mange har av at helse- og sosialsektoren ikke er så bra må vi sikre at respekt for hver enkelts kulturelle forventninger og bakgrunn er en grunnleggende del av kvalitetsomsorgen, akkurat på samme måte som at vi gir rett medisin eller sørger for riktig ernæring.

Vi må også sikre at vi ikke bruker arbeidspress eller manglende ressurser som unnskyldning. Ved å prioritere riktig og sikre at tiden vår blir brukt på riktig måte, med særlig vekt på å bry oss med og lytte til de eldre vi har omsorg for, kan vi forbedre deres tilværelse.

En mulig definisjon av kultursensitiv omsorg er:

*Omsorg som gis på en måte som tar hensyn til de individuelle behov og preferanser som bestemmes av bakgrunn, skikker, tradisjoner og religion.*

## 1.1.a Refleksjonsoppgave











## Hvorfor er kultursensitiv omsorg viktig ?

**Befolkningsutvikling:** Andelen eldre er økende i hele Europa. Bedre folkehelse og medisinske framskritt innebærer at folk lever lenger og ofte opplever mange år med kroniske sykdommer eller en funksjonshemming som gjør at de trenger noen grad av hjelp og støtte. Mange etniske minoritetsmiljøer ble etablert i europeiske land i andre halvdel av det 20. århundret, og de er nå aldrende og med økende behov for å få tilgang til helse - og omsorgstjenester. Etnisitet har ofte vist seg å være en viktig faktor i forhold til helse. Noen etniske grupper opplever fortsatt diskriminering, og mangel på kulturell bevissthet blant fagfolk innen helse og sosial omsorg innebærer at eldre fra etniske minoriteter ofte opplever at det er svært vanskelig å få støtte og hjelp som er kulturelt akseptabel.

**Politisk:** Måten omsorg leveres på er også påvirket av nasjonale og lokale myndigheters politikk. De lager retningslinjer for landets helse- og sosialvesen når de bevilger pengene som skal gjøre det mulig å yte nødvendige tjenester. De bestemmer også de overordnede målene for hvilken omsorgskultur de som arbeider i sektoren skal representere. Etnisk mangfold i befolkningen har vært en utfordring for myndighetene i mange år, og mange retningslinjer og rutiner er utarbeidet for å ivareta forskjeller på dette området.

**På arbeidsplassen:** Økt mobilitet gjennom siste halvdel av det 20. århundret og de økonomiske og politiske endringene i Europa betyr at arbeidskraften i alle europeiske land er mye mer kulturelt mangfoldig. Dette mangfoldet er veldig tydelig i helse- og omsorgssektoren der et stort antall innvandrere fra andre europeiske land og fra land utenfor Europa er ansatt. Personale med etnisk minoritetsbakgrunn kan oppleve fordommer fra andre ansatte eller fra mennesker de tar vare på.

### **1.1.b Oppgave**

Skriv ned de forskjellige etniske minoriteter du har møtt på din arbeidsplass.

Tenk på hvilke andre grupper du mener det er sannsynlig at du kommer til å møte i framtida både blant brukere og personale, skriv ned disse også.

### Les videre

Gå inn på <http://www.immi.se/eiw/> for videre lesning og diskusjon rundt flerkulturelle spørsmål i tilknytning til europeiske arbeidsplasser. Dette nettstedet inneholder også korte DVD-snutter som du kan se på.

### 1.1.c Oppgave

Skriv ned tankene dine etter å ha lest informasjonen ovenfor.

#### **Du:**

Du bringer med deg dine egne erfaringer til arbeidet ditt. Hvilken rolle spiller *din* kultur i din rolle som helsearbeider? Oppveksten og oppdragelsen din, egne møter med andre kulturer og ditt inntrykk av de menneskene du møter har innvirkning på hvor godt du kan ta vare på mennesker med en annen kulturell bakgrunn enn deg selv.

Hvor mye vet du om ulike kulturelle praksiser i forskjellige miljøer? Hvor mye trenger du å vite? Hvordan spør du, og hvordan tolker du den informasjonen du får?

Disse og mange andre spørsmål oppstår i arbeidet vårt, og med tanke på de viktige endringene i befolkningen vi har nevnt ovenfor, vil slike spørsmål oppstå stadig oftere. Å utvikle sensitivitet for, og forståelse av, ulike etniske grupper pleietrengende og å ha et nødvendig spekter av kunnskaper, holdninger og praktiske ferdigheter i å samarbeide med dem og unngå kulturelle misforståelser, er avgjørende.

### 1.1.d Refleksjonsoppgave

Reflekter over spørsmålene ovenfor og svar på dem så godt du kan. (For å gjøre det enklere har vi gjengitt spørsmålene i rammen nedenfor.)

Reflekter også over hvordan svarene kan påvirke måten du yter omsorg for pleietrengende på.

Hvilken rolle spiller *din* kultur i livet ditt som helsearbeider?

Hvor mye vet du om de forskjellige kulturelle tradisjonene i ulike samfunn?

Hvor mye trenger du å vite?

Hvordan spør du, og hvordan tolker du den informasjonen får?

### 1.1.e Undersøk på Internett:

Bruk informasjon fra offentlige internettsider for å finne informasjon så du kan besvare spørsmålene nedenfor, for eksempel [www.ssb.no](http://www.ssb.no), [www.helsedirektoratet.no](http://www.helsedirektoratet.no) (lover og regler)

Hvor stor prosentandel av befolkningen i landet er over 65 år?

Hva er de tre største etniske minoriteter i Norge? Hva er de tre viktigste språkene som snakkes bortsett fra norsk?

Hvilket departement /direktorat er ansvarlig for helse- og sosialtjenester til eldre?

Finn to nasjonale eller lokale retningslinjer som påvirker eldre mennesker der du bor eller arbeider.

**Snakk med en eldre person du kjenner eller arbeider med om hennes/hans erfaringer med å bli eldre og trenge hjelp. Om mulig, prøv helst å snakke med noen som har etnisk minoritetsbakgrunn. (Hvis du selv har etnisk minoritetsbakgrunn kan du kanskje velge en eldre person fra majoritetsbefolkningen.)**

**Skriv ned det vedkommende sier som du finner mest interessant og overraskende.**

1.2 Hva betyr "etnisk minoritet"?

Innledning

**Denne modulen er særlig fokusert på arbeidet med eldre med etnisk minoritetsbakgrunn. Definisjonen av hva som utgjør en "etnisk gruppe" eller en "etnisk minoritet" er gjenstand for mye diskusjon. Faktisk er det ingen enighet om hva som utgjør en "etnisk gruppe", og terminologien som brukes til å beskrive disse gruppene har også endret seg betydelig over tid. Dette skyldes at tilhørighet til enhver etnisk gruppe er noe som er subjektivt meningsfylt for vedkommende, og det kan være basert på en kombinasjon av kategorier som**

- landet hvor man ble født
- nasjonalitet
- språket som snakkes hjemme
- landet eller regionen hvor foreldrene ble født
- hudfarge
- nasjonal/geografisk opprinnelse
- religion

*Kilde: UK Office of National Statistics ([www.statistics.gov.uk](http://www.statistics.gov.uk))*

Minoritet og majoritet

1.2.a Oppgave

**Begrepet minoritet antyder noe annet og atskilt fra flertallet av befolkningen i et land. List opp de viktigste kjennetegnene på majoritetsbefolkningen i Norge i rammen nedenfor. Du kan bruke kategoriene i lista som vist ovenfor, men du bør også forsøke å beskrive noe om de fleste som ikke er inkludert der, men som du personlig selv mener er et viktig trekk ved majoriteten (for eksempel at de elsker å gå på ski... ).**

### **1.2.b Oppgave**

Velg en etnisk minoritet som du føler at du vet noe om. I rammen nedenfor beskriver du det du synes er de viktigste kjennetegnene på den minoriteten du har valgt. Du kan godt bruke kategoriene i lista ovenfor, men du bør også forsøke å beskrive noe om minoriteten som ikke er inkludert i lista, men som du selv mener er viktige kjennetegn.

### **1.2.c Oppgave**

Se på de to beskrivelsene i de to forrige øvelsene og skriv ned eventuelle fellestrekk.

### 1.2.d Refleksjonoppgave

Tenk over hvordan livet er for en eldre representant for majoritetskulturen og en fra en minoritetskultur. Hva mener du de har felles? Lag en liste.

#### Forskjeller og likheter

Vi har en tendens til å tenke på mennesker fra andre kulturer som "fremmede" og å være engstelige for at vi ikke forstår dem eller at de ikke forstår oss skikkelig. Mens det åpenbart er forskjeller mellom egen og andres bakgrunn (hudfarge, språk osv.), er det også flere små forskjeller som kan være vanskelig å ta tak i.

Ulike kulturer har ulike holdninger til visse hverdagslige ting som kan føre til misforståelser. Et godt eksempel er å holde tiden. I noen kulturer blir det lagt stor vekt på å holde tiden: Å være presis er å vise respekt, mens det regnes som uhøflig å komme for seint. I andre kulturer er det mye mindre betydning knyttet til akkurat dette. Hvordan folk reagerer, og hva de sier hvis de er seint ute, vil trolig være svært forskjellig, avhengig av hvilke kulturelle normer de er vant til. (Se <http://www.immi.se/eiw/> DVD klipp Del 7 med en case som omhandler akkurat dette.)

På samme måte er det mange likheter mellom mennesker i ulike kulturer som kan være skjult eller oversett fordi vi bare fokuserer på kulturelle *forskjeller*. Eldre mennesker, uansett kulturell bakgrunn, vil for eksempel dele visse erfaringer: helse- og bevegelsesproblemer, forverret hørsel eller syn, opplevelsen av å bli pensjonist, tap grunnet dødsfall etc. Forskjellene og likhetene mellom mennesker har også konsekvenser for vårt arbeid i helse- og sosialomsorgen.

### 1.2.e Refleksjonsoppgave

Reflekter over hva følgene av disse forskjellene og likhetene kan ha for ditt arbeid i hjemmetjenesten eller på sykehjemmet.



### **Stereotyper og fordommer .**

På forrige side gjorde vi en oppgave knyttet til egenskapene til folk fra majoritets- og minoritetskulturer. Hvilke spesielle kjennetegn fant du? Tror du dette gjelder alle fra den kulturen? Hva tror du folk fra andre kulturer sier om *din* kultur? Syns du det er rettferdig?

Det er viktig å innse at enkeltpersonene innenfor en kultur er forskjellig fra hverandre - de er *individer*. Likevel pleier vi ofte å tillegge personer egenskaper basert på deres kulturelle bakgrunn. Dette kalles å stereotypere og er en naturlig reaksjon for å håndtere noe som er ukjent for oss. Det er slik vi håndterer innkommende informasjon; vi sorterer den i kategorier for å hjelpe oss å være forberedt. Uten stereotyper vil vi fort bli forvirret. Men stereotyping kan forårsake problemer. Stereotyper har en tendens til å fokusere på *negative* egenskaper i forhold til vår egen kultur og blir ofte presentert som "svart og hvit", "rett og galt", "bedre eller verre". De har det med å stivne i generelle synspunkter som vi tillegger både hele grupper av mennesker og hvert enkelt medlem av gruppen. Stereotyper er ikke begrenset til nasjonaliteter og kulturer; alle slags grupper er underlagt stereotypinger: Elever er late; eldre mennesker er sta, osv. Det kan bety at vi overser individuelle forskjeller som eksisterer innen grupper eller kulturer. Stereotyper kan påvirke holdningene våre veldig sterkt og gjøre oss "blinde" for den enkelte personen. Det er viktig å prøve å innse hvor vanlige stereotyper er og hvor sterkt de påvirker måten vi forholder oss på overfor andre.

#### **1.2.f Oppgave**

Å utfordre stereotyper: Denne øvelsen tar opp noen ekstreme kulturelle stereotypier som mange av oss har innvendinger mot. Imidlertid er det viktig å reflektere over situasjonen som presenteres og forsøke å være ærlig med hensyn til egne reaksjoner. Oppgaven har som mål å vise at alle, uavhengig av hvor velutdannet og tolerant man anser seg å være, har dyptliggende fordommer som dukker fram i ekstreme situasjoner.

Gjør oppgavene i ramme A, og besvar spørsmålene i B.

#### **A**

Du skal på ukestur fra Lisboa til Moskva. Du reiser med tog i sovevogn som du må dele med disse fremmede. Hvilke tre personer ville du velge fra lista nedenfor:

En serbisk soldat fra Bosnia  
Et tykk, sveitsisk bankmann

En rikt utseende italiensk diskjockey  
En afrikaner som selger skinnvarer  
En ung kunstner som er HIV-positiv  
En rom (sigøyner) fra Ungarn  
En tysk punker med mohikanersveis  
En eldre rumensk kvinne med et ett år gammelt barn og ikke noe visum  
En nederlandsk radikal feminist  
En snauskalle fra Sverige  
En engelsk fotballsupporter  
En polsk prostituert som bor i Berlin  
En fransk bonde som bare snakker fransk, med en kurv full av sterktluktende oster  
En mann som nylig er ankommet fra Afghanistan

## B

Var det vanskelig å bestemme seg?  
Hvilke fakta gjorde at du valgte som du gjorde?  
Hvilke fordommer blir utfordret gjennom denne øvelsen?  
Hvordan ville du følt det hvis ingen ville dele sovevogn med *deg*?

## 1.3 Kultursensitivitet

### Innledning

Hva betyr det å være kulturelt sensitiv? Vi har begynt å undersøke hvilken innflytelse den kulturelle bakgrunnen vår har på holdningene vi har til mennesker og hvordan vi forholder oss til dem. I dette kurset konsentrerer vi oss om hvordan vi arbeider med eldre fra etniske minoriteter. Å være kulturelt sensitiv betyr å være klar over og prøve å forstå kulturen til den personen vi har med å gjøre vår yrkesrolle.

For eksempel: Hvilke skikker og tradisjoner er viktig for dem? Hvordan føles det å bo på sykehjem og være avhengig av omsorg fra personer utenfor den nærmeste familie? I store trekk handler det om å se sammenhengen mellom tidligere og nåværende liv og erkjenne at eldre mennesker, uansett kultur, har en livshistorie som har en sterk innvirkning på hvordan de håndterer situasjonen de lever under i dag. Alle mennesker er enkeltindivider, men de er også påvirket av sin kulturelle bakgrunn. Disse påvirkningene er mange og varierte, men vil normalt omfatte foreldre, skole, sosial, økonomisk og miljømessig bakgrunn, historie, religion, språk og, i økende grad, hvordan folk fra deres kultur er beskrevet i media.

Som vi har sett i begynnelsen av denne delen er vår egen kulturelle bakgrunn også en viktig faktor. Alle har individuelle styrker, svakheter og fordommer. For å kunne være kulturelt bevisst er det viktig å reflektere over og forstå sin egen kulturelle bakgrunn og hva vi som enkeltpersoner kan få til i et samspill med noen fra en annen kultur eller sosial status/klasse.

*Arbeidsplasser* har også en kultur. For eksempel kan den fokusere sterkt på regler, forskrifter og prosedyrer, med ansatte som er veldig klar over sine plikter, men som har liten mulighet til å påvirke eller endre på noe; alternativt kan arbeidsplassen ha en åpen kultur der enkeltpersoner forventes å vurdere og diskutere arbeidet sitt og tenke over hva som eventuelt kan forbedres. Det er et spekter mellom disse ytterpunktene, og uansett hvor i dette spekteret, arbeidsplassen befinner seg vil kulturen der utøve en sterk innflytelse på hvordan de ansatte yter omsorg og hvordan det å *motta* omsorg oppleves av de aktuelle brukerne.

Alle arbeidsplasser vil ha skriftlige regler, men det er ofte de uskrevne reglene som bestemmer kulturen på arbeidsplassen. Hva er det for eksempel som gjør at noen anses som "god"? Er det å få ting gjort fort? Er prat og sosialt samvær med de eldre sett på som en viktig del av jobben, eller blir det sett på som å ta en pause fra det "ekte" arbeidet med rengjøring, å hjelpe folk til å spise eller hjelp til toalettbesøk? Er det akseptert at man snakker negativt om ledere, kolleger eller beboere bak ryggen deres? Er det akseptert at de ansatte stikker av å for å ha røykepauser?

### 1.3.a Refleksjonsoppgave

Beskriv kulturen på arbeidsplassen din.

Hva er kulturen på din arbeidsplass?

Hvor stor innflytelse opplever du at du har når det gjelder å forandre på noe?

Altså: Skal vi være kulturelt bevisste, må vi ta hensyn til alle de ulike dimensjonene av kultur vi finner innenfor et sykehjem:

- Kulturen til brukerne
- Kulturen på arbeidsplassen
- Kulturen til den enkelte omsorgsarbeideren eller studenten (din egen kultur).

## Individuelle forskjeller og kulturell bevissthet

### 1.3.b Refleksjonsoppgave

Tenk over spørsmålene nedenfor, og skriv ned tankene dine rundt dem

Tenk over deg selv og din kultur og hvordan du skiller deg fra andre.

Hvilke sider av din kultur har påvirket deg til å bli den typen person du er i dag?

Hvordan har religion påvirket deg?(eller ikke)?

Har du blitt overrasket om hva du har sagt om deg selv?  
Hva opplever du er dine sterke sider, og hvilke fordommer har du?

### 1.3.c Refleksjonsoppgave

Tenk på de brukerne/beboerne du kanskje jobber med, og skriv ned svar på spørsmålene nedenfor:

Hvordan ville du finne ut hvilke kulturelle påvirkninger som har hatt betydning for en eldre person fra en minoritetsgruppe?

Hva mener du respekt og toleranse overfor andre kulturer innebærer?

Hva ville være viktig for deg (eller dine foreldre) hvis du/de måtte bo på et pleiehjem?

Hvilken innvirkning tror du det vil ha på en person å leve i et miljø der hennes/hans kultur og tradisjoner ikke blir respektert, eller blir oversett?

## 1.4 Egenarbeid

Dette er en tredelt oppgave som må være ferdig før du går løs på neste del av arbeidsboka (og før neste undervisningsøkt). Målet med dette egenarbeidet er å hjelpe deg å utforske forskjellige former for kultur som kan påvirke en person i dybden, ved å bruke din egen erfaring.

Beskriv:

Din egen kultur – beskriv din egen livshistorie og bakgrunn i korte trekk.

Bakgrunnen til en eldre person du enten kjenner personlig eller gjennom arbeidet ditt.

Arbeidsplasskulturen din. Hvordan fattes for eksempel beslutninger som vedrører brukere,, hvordan kommuniserer de ansatte med hverandre og med brukerne?

Du må regne med å bruke ca 8 timer til gjennomføring av undersøkelsen og den skriftlige delen.

Den skriftlige delen skrives på eget ark og leveres (eller e-postes) til kursleder.

## 1.5 Nøkkelpunkter

List opp de viktigste nøkkelpunktene fra denne delen. Ta med både refleksjoner *du* har gjort deg, det du har funnet ut og ideer og spørsmål fra deg og de andre i gruppen som du ønsker å ta med deg videre.

## Del 2 KOMMUNIKASJON

I denne delen vil det bli fokusert på kommunikasjon. Du vil lære å identifisere hva som er god kommunikasjonspraksis, med særlig oppmerksomhet knyttet til det å kunne *lytte*. Du skal vurdere ulike typer kommunikasjon og de spesielle utfordringer som kan oppstå når du skal kommunisere med mennesker fra ulike kulturer, med brukerne og med kollegene dine, som kanskje også har ulike kulturelle bakgrunner. Du vil utvikle en større grad av selvinnsikt fordi tolkninger og stereotyper vil bli utfordret.

Et av de begrepene du må forstå når du skal utvikle dine ferdigheter og praksis er begrepet **empowerment**. Empowerment betyr å være i kontroll. Det er viktig for ethvert menneske å føle kontroll over livet sitt, kjenne at de er i stand til å foreta egne valg, og ta sjanser. Som omsorgsarbeider er det viktig at du alltid jobber og kommuniserer med menneskene du har ansvar for på en måte som gjør dem i stand til å forstå hvilke valgmuligheter de har og til å ta egne beslutninger, slik at de kan føle seg i kontroll. Dette er ikke alltid lett å oppnå når folk er veldig avhengige av andres omsorg. Imidlertid er det svært viktig at du har dette begrepet i tankene dine til alle tider og at du gjør ditt beste for å involvere og støtte mennesker i de beslutningene som påvirker livet deres.

Hvilken kvalitet kommunikasjon har påvirker også hvor godt du kan samarbeide med andre. Denne delen vurderer også hvordan samarbeidet fungerer mellom ulike fagpersoner (tverrfaglig), spesielt i saker som dreier seg om faglig identitet og holdninger. Den peker på hvordan pleietrengende mennesker kan føle seg skjøvet til side under omsorgsutøvelsen av de ulike yrkesutøverne og understreker hvor viktig det er å sette brukeren i sentrum. På slutten av denne delen vil du ha utviklet en liste over kjennetegn på god kommunikasjon og ta den med deg videre til en egenoppgave som vil teste og utvikle dine kommunikasjonsevner i praksis.

### 2.1 Språk

Språk er grunnleggende for kommunikasjon. Reell kommunikasjon er viktig for den fysiske, følelsesmessige og psykiske velværen hos eldre personer du arbeider med. Det er høyst sannsynlig umulig for deg å lære å snakke alle språk du kommer over i arbeidet ditt. Det som er viktig er at du forstår at folk fra ulike kulturer har språklige omsorgsbehov som man må ta hensyn til. Arbeidsplassen bør ha retningslinjer og prosedyrer som sikrer at informasjon er tilgjengelig på de aktuelle språkene og at folk som trenger det, har tilgang på tolketjenester.

## 2.1.a . Oppgave

Bruk litt tid på å finne ut hva slags politikk og retningslinjer din arbeidsplass har i forhold til oversettelse og tolking, og skriv ned resultatene av undersøkelsen nedenfor.

Personalet kan også være fra ulike kulturer. Selv om de snakker språket i landet flytende, i dette tilfellet norsk, kan de ha en uttale som eldre mennesker har problemer med å forstå fordi de ikke er vant med den, er hørselsvekket eller har andre kommunikasjonsvanskeligheter.

Språket, og hvordan du bruker det, vil påvirke hvor godt de eldre tror du kan gjøre jobben din. Du bør huske at språk handler like mye om hvor tydelig du snakker språket du kan som at du kan kommunisere litt på andre språk, selv om det bare er helt enkle ord eller setninger.

Å kunne noen viktige ord eller uttrykk som brukes av eldre mennesker på deres eget språk kan være svært positivt. Det viser den eldre personen at du er interessert i å kommunisere med dem og at du respekterer deres språk og kultur. CA-ME-programmet har utviklet et verktøy ([www.ca-me.eu](http://www.ca-me.eu)) som kan lastes ned. Du kan også utvikle eget verktøy ved hjelp av noen av de eldre du arbeider med, deres pårørende eller andre ansatte som snakker forskjellige språk.

## 2.2 Hvordan mennesker kommuniserer

### Innledning

Vi mennesker kommuniserer på en rekke ulike måter og bruker ofte flere metoder samtidig. Disse metodene omfatter

- Verbal kommunikasjon
- Ikke-verbal kommunikasjon, - også kjent som kroppsspråk
- Observasjon og persepsjon
- Å lytte
- Empati – å ha evnen til å sette seg inn i et annet menneskets sted, og kunne se ting fra dette menneskets synsvinkel.

#### 2.2.a Oppgave

Hva betyr ordene listet opp ovenfor? Sjekk, og diskuter med de andre i gruppen/klassen. Skriv ned det du tror de betyr.

Alle disse kommunikasjonsmetodene er viktige, og hvis de skal brukes godt, kreves det noen ferdigheter. I arbeid med eldre og pleietrengende er en av de viktigste kommunikasjonsevnene å kunne lytte. Hvis du skal forstå hva et menneske ønsker og hvordan det vil at du skal yte omsorg overfor akkurat denne personen, må du faktisk først og fremst lytte til hva vedkommende har å si. Den enkelte personen er den viktigste ressursen du har til å finne ut og forstå akkurat hennes/hans behov. Kommunikasjon er det viktigste verktøyet vi har for å fremme trygghet og gi tillit hos menneskene vi samarbeider med og yter omsorg overfor.

Noen kommunikative ferdigheter:

- aktiv lytting
- still rett spørsmål - åpne og lukkede spørsmål
- kroppsspråk
- forhandling
- kunne tilrettelegge i forhold til livshistorie/biografi

### **2.2.b.Refleksjonsoppgave**

Reflekter over teksten nedenfor, og skriv ned følelsene dine.

Tenk deg at du er i Kina og ikke kan snakke kinesisk. Du må ut og handle, men alle tegn er på kinesisk, og du kan ikke forstå noen av dem. Folk skynder seg målbevisst forbi deg. Du er helt på egen hånd, og har ingen å snakke med. Du går deg helt vill, og vet ikke hvordan du skal komme deg tilbake til hotellet. Når du spør noen om hjelp, stirrer deg bare på deg som om du er gal.

Hvordan tror du at du ville føle deg?

### 2.2.3 DVD- oppgave

CA-ME DVDen viser en rekke scener der personale og omsorgspersoner viser ulike holdninger i forhold til eldre personer de yter omsorg overfor.

Se på DVDen, og noter hva du opplever som god kommunikasjon og hva du mener viser dårlig kommunikasjon. Vær oppmerksom på kroppsspråket like mye som det som blir sagt.

God kommunikasjon:

Dårlig kommunikasjon:

## Å lytte

### 2.2.d Refleksjonsoppgave

Hvordan oppleves det å bli lyttet til?

Tenk på en situasjon der noen ikke lyttet til det du sa.  
Beskriv situasjonen og hvordan det fikk deg til å føle deg.

Tenk på en situasjon der noen lyttet til det du sa. Beskriv hvordan du opplevde det.

Sammenlign hva du opplevde i de to situasjonene ved å lage en liste nedenfor:

Å ikke bli lyttet til

Å bli lyttet til

## **Kroppsspråk (Ikke-verbalt språk)**

På DVDen du har sett vises det flere eksempler på kroppsspråk. Kroppsspråket er veldig viktig, ettersom over halvparten av vår mellommenneskelige kommunikasjon skjer nettopp gjennom kroppsspråk. Når vi jobber med mennesker vi ikke har felles språk eller morsmål med, vil kroppsspråket antagelig bli enda viktigere når vi skal kommunisere med dem. Kroppsspråk har mange komponenter: Ansiktsuttrykk, gester, øyekontakt, måten vi *står* på, hvor *nær* vi står i forhold til en annen person, om vi er riktig kledd for situasjonen, osv.

Det er også kulturelle forskjeller i måten kroppsspråk brukes - og tolkes. I noen kulturer brukes kroppsspråk til å uttrykke sinnsbevegelser og formidle følelser; i andre kulturer med et mer dempet eller behersket kroppsspråk kan man oppfatte dette som aggressivt. Å unngå øyekontakt er sett på som et tegn på respekt for alder og ansiennitet i enkelte kulturer, mens andre tolker det som uærlig, nedlatende eller upålitelig.

Disse eksemplene viser hvor viktig det er å erkjenne at kroppsspråk er viktig, og å forstå ulike kulturelle holdninger til det. Kunnskap og forståelse forbedrer kommunikasjon, toleranse og aksept.

### **2.2.e Søk på Internett**

Her skal du velge en kultur og finne ut hva slags kroppsspråk som anses akseptabelt eller uakseptabelt

## 2.2 Kommunikasjonsutfordringer

I helse- og sosialsektoren møter vi et bredt spekter av mennesker som ofte er i en vanskelig og/eller sårbar situasjon. Blant eldre mennesker kan demens føre til store mentale endringer som gjør det vanskeligere å kommunisere, selv for brukerens pårørende/venner som har kjent personen i mange år.

Vi helse- og omsorgsarbeidere møter mange utfordringer når vi skal oppnå god kommunikasjon med brukerne, og da er det viktig å sikre oss at vi forstår den enkelte behov og hvordan vi som yrkesutøvere må og bør forholde oss til dem.

### 2.3.a Refleksjonsoppgave

Vurder og svar på spørsmålene nedenfor. Bruk din egen erfaring - enten fra privatlivet eller fra episoder du har opplevd i arbeidet ditt.

Hvilke utfordringer har du opplevd i kommunikasjon med mennesker fra ulike kulturbakgrunner?

Hvilke utfordringer kan du møte i kommunikasjon med eldre?

Hvilke utfordringer kan du møte når du kommuniserer med venner eller slektninger av beboere/brukere?

## CA-MEs verktøykasse

Som en del av CA-ME- prosjektet er det utviklet lister med nøkkelord og nøkkelsetninger som er aktuelle i r omsorgsarbeid med eldre mennesker. Ordene og setningene er laget som lydfiler. Disse nøkkelsetningene dekker mange av de viktigste språkene som snakkes av etniske minoriteter i Europa. Du får tilgang til listene og lydfiler med uttale på [www.ca-me.eu](http://www.ca-me.eu).

### **2.3.b Søk på Internett**

Bruk litt tid til å lete på Internett for å se hva slags ressurser som kan være tilgjengelig der for å hjelpe deg å håndtere noen av kommunikasjonsutfordringer du noterte i rammen ovenfor. Skriv opp de ressursene du opplever som relevante å bruke i ditt arbeid her.

## Kjennetegn på god kommunikasjon

### 2,3,c. Oppgave

Bruk resultatene av Internett-søket, og svar på utfordringene knyttet til god kommunikasjon. Skriv ned de fem viktigste kjennetegnene på effektiv lytting. Du må gjerne skrive ned flere, men minstekravet er fem

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

## 2.3 Samarbeid

Godt samarbeid er svært viktig for å sikre at vi leverer høy kvalitet på omsorg for mennesker, uansett deres kulturelle bakgrunn. Arbeider vi i helse- og sosialsektoren betyr det at vi er involvert i et nett av forskjellige tverrfaglige team. Hvert av disse teamene må fungere godt, og omfatter

- Ditt forhold til og din evne til å samarbeide med andre *kolleger og ledere*
- Ditt forhold til, og måten du samarbeider med, *pårørende* og andre det er naturlig å samarbeide med (for eksempel *andre kolleger*)
- Ditt forhold til og evne til å samarbeide med *den eldre/ brukeren*

Forholdet til andre ansatte kan bli påvirket av yrkesstolthet eller misunnelse. Forholdet mellom forskjellige yrker fører ofte til fordommer eller følelsen av overlegenhet eller mindreverdighetskompleks. Hvis disse negative eller konkurrerende følelsene blir for sterke, kan de forårsake reelle problemer i forhold til å yte god omsorg. I slike situasjoner kan personalet bli så opptatt av sine personlige følelser/konflikter overfor hverandre at de kan stå i fare for å miste fokus på det som skal være sentralt for all pleie og omsorg, nemlig at det er brukeren og dennes behov som skal stå sentrum. Som vi har sett, blir arbeidsstyrken stadig mer mangfoldig, og dette betyr at personalet må kunne arbeide flerkulturelt innenfor sitt nærmeste team. Tilstedeværelsen av forskjellige kulturer kan også føre til ytterligere spenninger mellom de forskjellige arbeidstakerne/yrkesgruppene på arbeidsplassen. Disse spenningene kan også ta oppmerksomheten bort fra behovene til beboeren/ brukeren. Arbeidstakere fra etniske minoriteter kan selv oppleve fordommer fra de eldre mennesker de yter omsorg overfor, eller fra andre ansatte. De kan føle seg ute av stand

til å utfordre slike fordommer og må bare akseptere det, eller de kan reagere ved å bli defensive. I begge tilfeller kan resultatet bli en konflikt. Det er viktig å forstå hvilke situasjoner som provoserer fram en konflikt eller hvor det kan være underliggende konflikter, og finne måter å løse dem på.

#### **2.4.a Oppgave**

Her skal du svare på spørsmål som angår arbeidsplassen (eller praksisplassen) din.

Hvor mange nasjonale kulturer er det på din arbeidsplass og/eller i ditt team på jobben? Skriv navnene på alle de nasjonale kulturene nedenfor.

Noter én opplysning om hver av kulturene du har ført opp.

Sjekk med personer i ditt team på jobben om utsagnene dine er riktige. Skriv ned alt du tilegner deg av kunnskap om andres kulturer og deres erfaringer i jobbsammenheng.

#### **2.4.b Oppgave**

Noter de viktigste punktene som må til for at et samarbeid skal fungere

Hva kjennetegner et dårlig samarbeid?

Tenk på en vond eller vanskelig situasjon du har erfart eller blitt fortalt om. Skriv ned hva du tror gikk galt med de forskjellige samarbeidsgruppene. I hvilken grad tror du kulturforskjeller spilte en rolle?

## 2.5 Egenarbeid

Nå skal du gjøre en tredelt oppgave som skal leveres kursleder før du fortsetter med neste del av arbeidsboka.

Velg ut en eldre person du normalt *ikke* arbeider med, og skriv ned

- det du tror du *vet* om han/henne
- hva du *synes* om han/henne og
- hva *andre* har fortalt deg om denne personen

Arranger et møte med den samme personen for å snakke om livet hans/hennes, og finn ut hva som er viktig for han/henne og hvordan han/hun opplever seg selv.

Sammenlign hva dette eldre mennesket fortalte deg med hva du hadde forventet å få høre, og det andre hadde fortalt deg om denne personen.

Du må du regne med å bruke ca 4 timer på for å gjøre undersøkelsene og gjennomføre den skriftlige delen av oppgaven.

Oppgaven skal skrives på egne ark og leveres til kurslederen din.

## 2.5 Nøkkelpunkter

Skriv ned nøkkelpunktene fra denne delen. Ta med både refleksjoner du har gjort deg, ny kunnskap du har tilegnet deg og ideer og spørsmål fra deg og de andre studentene du ønsker å ta med deg videre.

## DEL 3 KULTURELL KOMPETANSE

Denne arbeidsboka utforsker kulturell sensitivitet og noen av de holdningene og ferdighetene som trengs for å arbeide på en kultursensitiv måte. Del 3 er et sammendrag av det du har lært i de forrige to delene og hjelper deg å utvikle et sett med kulturelle kompetanser som du skal ta med deg til den fagspesifikke modulen. For å kunne integrere denne kompetansen i arbeidspraksisen din, må du vurdere hva du vil forandre på og hvordan du vil arbeide med dem du har, og får omsorg for, i framtida. Gjennom oppgaven på slutten av denne delen skal du utforme en personlig handlingsplan.

### Innledning

Gjennom dette kurset har du lært:

- Å forstå deg selv og din egen kultur – selvinnsikt
- Å anerkjenne individuelle historier og fortellinger – oppmerksomhet og respekt overfor andre mennesker
- Kulturelle forskjeller og stereotypier
- Kulturelle forskjeller, men felles menneskelige verdier
- Kommunikasjon og aktiv lytting
- Tverrfaglig samarbeid og samarbeid med dem du yter omsorg for

### 3.1 Individuell omsorg og universelle verdier

Som vi skrev i begynnelsen av denne modulen står prinsippet om individuell omsorg sentralt i forhold til kulturell sensitivitet. Alle har en "kultur"; kultur er ikke bare viktig når vi arbeider med eldre/pleietrengende personer fra etniske minoriteter. Individuell omsorg handler om å understreke betydningen av det enkelte menneske, uavhengig av hvem det er eller hvor det kommer fra, i forhold til alle omsorgsbeslutninger som angår dem. Individuell omsorg er opptatt av å bevare "essensen i den enkelte", sikre at de har tilgang til omsorg som fremmer deres uavhengighet, valg av privatliv, verdighet, rett til å ta risiko, og at hvert enkelt menneske skal behandles som et individ og bli lyttet til. Individuell omsorg er opptatt av å respektere menneskerettighetene og å anerkjenne menneskers behov. Dette er universelle verdier, de gjelder for alle. Vi kaller det helhetlig omsorg.

I øvelsene i punkt 1.2 har vi sett på forskjeller og likheter. Som en del av denne øvelsen ble du bedt om å reflektere over hva de eldre/pleietrengende menneskene hadde til felles selv om de har forskjellig kulturell bakgrunn. Se tilbake på det du skrev ned i denne øvelsen. Du kan ha skrevet felles helsemessige forhold, det faktum at mange eldre mennesker er besteforeldre, eller at mange eldre mennesker utøver sin religion og er svært gudfryktige.

Inkluderte du for eksempel utsagn som:

- At de ønsker å forbli uavhengige?
- At de ønsker å gjøre sine egne valg?
- At de ønsker å bli behandlet med respekt?
- At de ønsker å beholde sin verdighet?

## Uavhengighet, valg og rett til å ta risiko

### **3.1.a Refleksjonsoppgave**

Svar på spørsmålene nedenfor :

På hvilken måte ville du gjøre et velbegrunnet valg om å bytte jobb?

Hvordan vil du likt at familie, venner eller slektninger påvirket valgene dine?

Hvordan kan du støtte en eldre person med etnisk minoritetsbakgrunn til å foreta et velbegrunnet valg om omsorg?

Hvordan ville du involvere støttespillere, slektninger eller venner?

Ville du henvendt deg på en annen måte til en eldre person neste gang? I tilfelle, på hvilken måte?

Det finnes mange eksempler på at vi behandler eldre mennesker som om de ikke lenger er voksne mennesker i stand til å ta egne avgjørelser.. Som fagpersoner er vi blitt ekspertene som tar beslutninger på den eldre/pleietrengende personens vegne. Dette skjer både i politikk og i praksis. Vi må utfordre disse holdningene og støtte eldre/pleietrengende mennesker så de kan treffe *egne* beslutninger vedrørende sine omsorgsbehov i samarbeid med kvalifisert helsepersonell. Her er "empowerment" et svært viktig begrep som kan hjelpe deg til å oppnå reell kommunikasjon i arbeidet med eldre mennesker fra alle kulturer. Måten du praktiserer empowerment på må gjenspeile situasjonen og behovene til den eldre personen *på det aktuelle tidspunktet*. Husk at dette kan forandre seg, avhengig av hva annet som skjer med den eldre personen. For å myndiggjøre en eldre person trenger du både følsomhet og gode mellommenneskelige ferdigheter.

### **Våre egne holdninger**

Først må vi ta et oppgjør med våre egne tanker om aldring og de eldre/pleietrengende menneskene vi arbeider med, og ikke minst huske at *eldre/pleietrengende mennesker er vanlige mennesker som har nådd en viss alder*. Det er svært vanskelig ikke å gjøre seg opp meninger om de ulike menneskene vi møter eller arbeider med, men vi må være klar over disse antagelsene og hvilken effekt de kan ha på den det gjelder. Hvis vi tenker på eldre mennesker som svake og avhengige behandler vi dem deretter. Vi nekter dem dermed muligheten til å vise den styrken og de evnene de har og som de trenger vår støtte til slik at den kan anvendes også i perioder med sykdom eller når de trenger pleie. Tenk videre gjennom denne problemstillingen, og reflekter over følgende:

### **3.1.b Refleksjonsoppgave**

Reflekter over spørsmålene nedenfor, og skriv ned svarene dine:

Tenk på livet ditt slik det er i dag og hva som er viktige for deg, inkludert arbeid, hobbyer, fritid.  
Hva trenger du for å kunne utføre disse aktivitetene og leve et meningsfullt liv? Hva er viktig for deg?

### **Oppgave 3.1.b fortsettelse**

Forestill deg at du er 85 år gammel og bor i ditt eget hus/egen leilighet. Hva ser du for deg at du fyller hverdagen din med, hvilke hobbyer vil du fortsatt kunne ha? Hva tror du at du ville ha behov for å kunne fortsette å leve et rikt liv? Hva er viktig for deg?

Ser du noen forskjeller i forhold til livet i dag? Hva er i så fall forskjellene?

Denne refleksjonen viser kanskje noen motsetninger mellom hvordan vi har det *nå* og hvordan vi tenker har det når vi er 85 år. Forskjellene behøver ikke være veldig store, for selv om vi blir eldre er vi grunnleggende sett akkurat den samme personen, til tross for at vi må gjøre kompromisser underveis

### **3.1.c Refleksjonsoppgave**

Hold fast på tankene fra forrige øvelse, og reflekter rundt denne oppgaven:

Hvilken eldre person du kjenner er viktigst for deg?

Hvilket forhold har du til ham/henne?

Hvordan vil du beskrive ham/henne?

Oppgavene ovenfor kan ha fått deg til å tenke nøyere igjennom dine egne holdninger til aldring og de eldre personene du arbeider med.

### **Verdighet, respekt og privatliv**

En del av respekten for den eldre/pleietrengende personen er å forstå betydningen av verdighet, respekt og selvstendighet. I en undersøkelse diskuterte en rekke fokusgrupper sammensatt av eldre mennesker spørsmålet om verdighet og selvstendighet. Bruken av fokusgrupper er en metode som brukes i forskning og undersøkelser der en gruppe mennesker er samlet for å gi uttrykk for sine synspunkter på en bestemt sak eller sett av spørsmål. Det gir oss mulighet til å høre "stemmen" til eldre mennesker. Gruppene møttes på en rekke steder, blant annet på sykehus, i en skjermet bolig, lunsjklubber, og treningsgrupper. Undersøkelsen viste at fokusgruppene var opptatt av å snakke om fravær av verdighet eller når de hadde opplevd et tap av verdighet eller uavhengighet på grunn av måten personalet så dem, og hvordan deres rettigheter ble ignorert.

Mange av deltakerne i fokusgruppene kom med eksempler på omsorgssituasjoner som krenket den eldre personens verdighet, for eksempel "*å måtte vise den nakne kroppen sin for fremmede (pleiere) eller til andre pasienter*". En deltaker beskrev forlegenhet over å bli løftet ved hjelp av heis mens hun var på sykehuset uten at hun ble dekket til. "*Jeg pleide å si: "Kan jeg dekke meg til " og de bare trakk nattkjolen ned over meg. Men baksiden var helt åpen for alle, for eksempel den mannlige sykepleieren. Jeg var så flau over det. .*

En annen rapporterte at da hun hadde besøkt sin mann på sykehuset var han svært opprørt fordi han hadde ringt på klokken for å be om flaske i en halv time. Da hun nevnte det for personalet var responsen deres "*Ikke bekymre deg om det, vi ville bare ha lagt på nytt laken.*" Hvor er verdigheten og respekten?

### 3.1.d Refleksjonsoppgave

Svar på spørsmålene nedenfor:

Hva legger du i begrepene verdighet og retten til privatliv?

### 3.1.d Refleksjonsoppgave fortsetter

Hva tror du verdighet og privatliv innebærer for et eldre menneske med pakistansk bakgrunn? (eller en annen konkret etnisk minoritetsbakgrunn)

Hva tror du eldre mennesker ville sagt om sine erfaringer i forhold til hvordan du utfører ditt omsorgsarbeid og hvordan deres behov for verdighet og personvern blir møtt for øyeblikket?

## 3.2 Holdninger blant de ansatte

Måten de ansatte snakker med hverandre om personene de arbeider med er også viktig for å sikre at individuell omsorg er innarbeidet i all praksis. For eksempel er det viktig for selvfølelsen *hva vi blir kalt*.

"Vår oppfatning av hvem vi er, er nært knyttet til navnet vårt" (Kitwood & Bredin 1992:16).

Undersøk *alltid* hva den eldre/pleietrengende ønsker å bli kalt. Dette er en enkel handling, men likevel noe som ofte blir neglisjert. Hvor ofte har du kalt, eller hørt noen andre tiltale, en eldre person som "vennen min" "jenta mi" osv.? Slike begrep kan være nedlatende og undergrave personens selvbilde. Det er heller ikke sikkert at det er riktig at alle skal tiltales med fornavn. Husk at det er viktig å respektere det eldre menneskets rett til å bli kalt det hun/han ønsker (for eksempel fru Hansen) og ikke hva du føler for å kalle dem. En uforsiktig handling kan ha varige konsekvenser på livskvaliteten for eldre mennesker.

### 3.2.a Refleksjonsoppgave

Bruk eksempel fra egen arbeidsplass, og reflekter over følgende:

Hvordan tiltaler og omtaler du og dine kolleger de eldre/pleietrengende på din arbeidsplass? Hvis du kommer på noe du opplever som negative ord og navn kan du skrive dem her.

Kan du komme på et eksempel der det å bruke et negativt begrep eller merkelapp på en av de eldre/pleietrengende hadde negativ effekt på noen du yter omsorg til?

Reflekter over hvordan det kan føles når noen alltid sier navnet ditt galt.

### 3.3 Mine kulturelle kompetanser

#### 3.2.a Refleksjonsoppgave

Tenk gjennom det du har lært på dette kurset, og svar på spørsmål:

Skriv ned hva du oppfatter med individuell pleie og omsorg.

Hvordan påvirker din kultur deg i forhold til hvordan du utfører ditt arbeid overfor eldre?

Hva tror du individuell pleie og omsorg betyr for en eldre/pleietrengende person med minoritetsbakgrunn? Velg en du har arbeidet med.

### 3.4 Nøkkelpunkter

Skriv ned nøkkelpunkter fra denne delen. Ta med både det du har reflektert over, ideer og forslag du selv har kommet på, så vel som ideer forslag fra andre deltakere.

### 3.5 Egenarbeid: Min handlingsplan

#### Hva vil jeg endre?

1. Lag et sammendrag av alle de viktigste nøkkelpunktene du har skrevet ned i hver del av modulen så langt.
2. Prioriter disse nøkkelpunktene forhold til hvilke du synes er de viktigste for deg og hvilke som er de minst viktige.
3. Etter å ha svart på de to spørsmålene over: Tenk over hva du ønsker å endre, og fullfør handlingsplanen. Den skal gjenspeile hva du vil forandre på i ditt praktiske arbeid med utgangspunkt i det du har lært. Disposisjonen nedenfor kan være nyttig. Du finner et eksempel på to handlingsplaner på de neste sidene.

#### RAMMEVERK FOR HANDLINGSPLAN

Hva ønsker jeg å endre?	Hvilke tiltak må igangsettes for å få til endringene?	Når vil jeg ha fullført de ulike trinnene på vei til endringen?	Hvem må jeg samarbeide med for å få til endringene?
-------------------------	---	---	---


### Et eksempel på en handlingsplan

Hva ønsker jeg å endre?	Hvilke tiltak må igangsettes for å få til endringene?	Når vil jeg ha fullført de ulike trinnene på vei til endringen?	Hvem må jeg samarbeide med for å få til endringene?
Eksempel:  1 At beboerne skal få mat fra sin egen kultur oftere	1a. Ledelsen og kjøkkenpersonalet må være enige	Slutten av september	Ledelsen, kolleger, kjøkkenpersonalet
	1b. Finne ut hva slags mat beboerne ønsker, skaffe oppskrifter og undersøke hvor ingrediensene kan kjøpes	Begynnelsen av oktober	Beboerne, de pårørende og kjøkkenpersonalet
	1c, Be om tilbakemelding fra beboerne etter at de har spist, dele erfaringene med kjøkkenpersonalet	Medio oktober	Beboerne og kjøkkenpersonalet

## Et eksempel på en handlingsplan

Hva vil jeg forandre på?	Hva kan jeg gjøre/foreslå for å få til denne endringen?	Når vil jeg ha fullført de ulike trinnene på vei til endringen?	Hvem bør jeg involvere/be om hjelp for å få til denne endringen?
At det å opprettholde verdighet og respekt for alle eldre i min pleie er viktig for meg og alle jeg arbeider sammen med.	1a. Lese artikler og annet materiale om respekt og verdighet, og hvordan vi kan fremme dette i forhold til eldre mennesker for å få ideer til hva jeg synes vi skal gjøre.	Slutten av september	Ledelsen og alle de ansatte
	1b Diskutere ideene mine med ledelsen	Begynnelsen av oktober	Ledelsen og alle de ansatte så snart ledelsen er fornøyd med forslagene mine
	1c Lage en liste med gode eksempler på hvordan vi kan fremme verdighet og respekt for de eldre som bygger på det jeg har lest, diskusjonene med ledelsen, de eldre og kollegene	Begynnelsen av november	Ledelsen, de ansatte, beboere og deres pårørende
	1d Observere tre ulike skift (uten at jeg selv jobber akkurat da) for å se hvordan det ytes omsorg i forhold til hvordan vi ønsker at det skal være.	Midten av november	
	1e Diskutere det jeg fant ut av observasjonene med ledelsen og de ansatte. Hva som fremmet respekt og verdighet og hva som ikke gjorde det.	Slutten av november	Ledelsen
	1 f Lage en arbeidsgruppe med ansatte og beboere for å se hvilke forandringer vi bør gjøre på de områdene der det ikke er omsorg og respekt	Slutten av desember	Ansatte og beboere i en arbeidsgruppe
	1g Gjennomføre endringene	Hele januar	Alle ansatte og beboere
	1h Evaluere endringene ved å gjenta 1 d (observere)	Slutten av mai	

## EVALUERING AV KJERNEMODULEN

Evaluer på en skala fra 1- 5 (1 = helt uenig, 5 = helt enig)

Navn på deltaker:

### A. Kurset som helhet

1. Innholdet var relevant og svarte til mine forventninger
2. Kurset vil være til hjelp så jeg kan gjøre en god jobb
3. Kurset var for kort
4. Kurset var passe langt
5. Kurset var for omfattende

1	2	3	4	5

**For deltakere på kurs med kursleder:**

6. Lærerens/kursledernes presentasjoner var gode og nyttige
7. Samarbeidet med de andre deltakerne var godt


### B. Arbeidsmetodene

1 = Svært bra 5 = ikke bra

1. Presentasjonene
2. Refleksjonsoppgaver og gruppediskusjoner
3. Nedlastbart materiell
4. Praktiske oppgaver/ rollespill /øvelser
5. Egenarbeid

1	2	3	4	5

3. Hva var det nyttigste emnet i kurset?

4 Hva var det minst nyttige i kurset?

5. Hva vil du ta med deg tilbake til arbeidsplassen av det du har lært? Nevn minst tre ting!

- 1.
- 2.
- 3.

6. Vil du anbefale dette kurset til andre?

**Andre kommentarer: (skriv gjerne på baksiden hvis du trenger mer plass)**  
**Referanser og verktøy**

[www.ca-me.eu](http://www.ca-me.eu)

Hjemmesiden til CA-ME prosjektet og ulike verktøy

[www.immi.se.eiw](http://www.immi.se.eiw)

Hjemmesiden til European Intercultural Workplace

Flere norske inn her