



HANDLING MULTICULTURALITY IN CARE TRAINING HANDBOOK DENMARK

Contents

BACKGROUND	3
ABOUT THIS REPORT	3
OBJECTIVES	3
THE PROJECT PARTNERS	4
Development of the Training Courses in Denmark	4
The Approach	5
About the Participants	5
Target Group	5
Chart II: Developing multicultural Relations Model	6
.....	6
Learning from the co-developers training.....	6
The importance of multicultural collaboration training.....	7
TRAINING TOOLS AND MATERIAL	7
De videoer	7
TIRSDAG	8
ONSDAG	9
ONSDAG	10

BACKGROUND

The populations of Europe are rapidly ageing. Due to economic development, advances in healthcare and medicine and improved lifestyle, we have experienced a continuous increase in life expectancy during the last century. One of the consequences is a growing need for caregivers in eldercare. At the same time, the European countries are getting more multicultural and in many workplaces, the elder care staff no longer constitutes an ethnic homogeneous group but consists of employees with widely different cultural backgrounds and different norms and values. This creates challenges within a discipline where values, attitudes and communication are very important to the work environment: In nursing and caring, the staff gets very close to the person in need of care, breaking through his or her personal barriers and entering the intimate sphere. Differences in attitudes and approaches to elder care among colleagues with different ethnic backgrounds often give rise to misunderstandings and irritation in everyday life, sometimes even growing to dissociation and isolation of specific groups of staff. The European countries are lacking tools to improve elder care employees' ability to manage multicultural workplaces and the aim of the project was to contribute to strengthening of the competences of employees in the eldercare sector in managing value systems based on different cultural background: Both with regard to inter-colleial communication and teamwork and with regard to the communication skills of the nursing staff in their contact with their clients.

ABOUT THIS REPORT

This report is multilingual, it is written in English and Danish. The first section of the report is in English as the intention is to appeal to leaders, managers and coordinators of courses and training in multicultural care.

The section of the report where the resources are can be located is written in Danish as are the production of the videos and case studies.

OBJECTIVES

- More experience in collaboration between education and employment
- Caregivers have achieved new key competences regarding their understanding of different value systems and cultural background
- Caregivers have learned new methods to support their future opportunities for further training in acquisition of new key competences:
- New teaching methods to support improvements in formal and informal vocational education are developed with employees as co-developers:
- A strengthened development within the care sector that rely on a broad European basis in relation to differences in culture, organizational, economic and technological framework
- Development within the care sector's vocational training is facilitated through the transfer of knowledge and experience from other sectors
- Interaction between vocational training with learning in practice in different national contexts are improved.

THE PROJECT PARTNERS

The partnership consisted of 9 partners: From each of the countries Denmark, Italy, Germany and UK, a care organization and an educational institution participated. Besides, a Danish union representing elder care employees (the coordinating partner of the project). The partners brought into the project their experiences from care giving, training/education of caregivers, working as a union for caregivers, decision making in the field and general experience from work with multicultural issues and dissemination. Professor Dominique Bouchet from the Department of Marketing and Management at the University of Southern Denmark was subcontracted as an expert. He has done research in cultural differences in workplaces and the training material he has developed in this field served as inspiration for the partners in their development of their own training material targeting specifically the care sector.

The project partners developed in each of their countries training programs and training materials that were tested three times. In the periods between the training sessions, materials and programs were evaluated, adjusted and further developed. There was a mutual understanding among the partners, that training must be rooted in everyday practice to achieve maximum impact so the evaluation also included an assessment of this aspect. Working places and educational institutions cooperated closely in the development of the training. Managements and team leaders of care organizations were involved in the recruitment of staff for the activities and were consulted on how to ensure the sustainability of the results of the project.

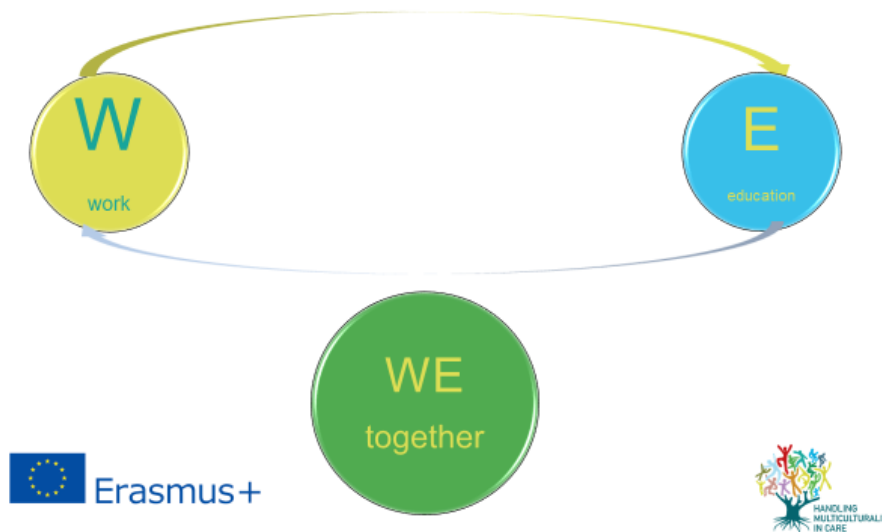
The development of the training programs in each country had a common transnational starting point, there was mutual inspiration and a high degree of synergy effect but the training courses ended up very differently in each country as a result of the different national contexts. We consider this as one of the strengths of this project: The products can actually be used now and in the nearest future because they meet concrete and relevant needs in each country and at the same time, they offer more than a course produced isolated in one country without benefit from cooperation with other nationalities. This is probably why not only the educational institutions and the care organizations that were the project partners but also those to whom they have disseminated information, right now are integrating the results in their activities.

Development of the Training Courses in Denmark

We began the training from the starting point that is it important that the workplaces in Denmark should be representatives of the people living in the country and that education instructions representatives' in the partnership should work closely together to agree aims and objectives to better meet training needs of the attendees. It took many meetings and lengthy discussions to agree how the courses should be – but at the end, we can now see that it was worth it. It was probably one of the reasons that the participants found the courses relevant: It was a joint collaboration with them, **about** them and **for** them with guidance where needed from HMC partners.

Promoting and supporting diversity in the workplace is an important aspect of good people management - it's about valuing everyone in the training as an individual with diverse and differing needs. To reap the benefits from the training and incidentally a multicultural workforce it's vital to have an inclusive environment where everyone feels able to participate and empowered to achieve their potential.

The Approach



An atmosphere of confidence and openness must be created (from the beginning of the course) during and as a result of the training:	
1	There were increased reflection in relation to own role in relationships among participant
2	There were more knowledge of theories on culture among participants
3	Participants must acquire tools to navigate in a multicultural context
4	Participants must become better at observing situations that could be the basis for their continuous professional development
5	Participants use storyboards as a way of developing their material for learning
6	Participants designed and delivered Ideas for videos about multiculturalism in care
7	Participants made videos – based on their own input
8	The participants are able and willing to disseminate and exploit the results at the workplace

About the Participants

Participants were selected by their respective employers. The criteria for selection were:

- Mixed ethnicity in representation from the team,
- Experiences in the care field, whether in education or direct
- Ability of reflection
- And to some degree: ability to engage others.

Target Group

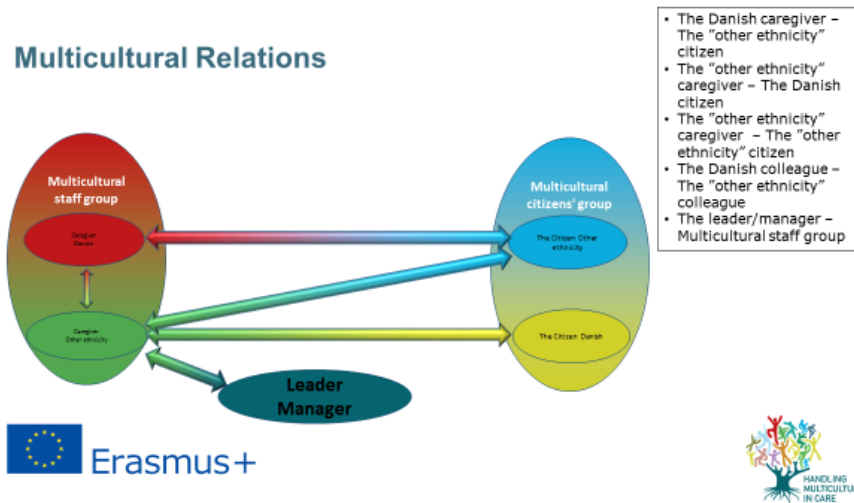
Target group were:

Social and Health Care Helpers -Education: 1 year, 2 months; Helping with personal care and hygiene, practical tasks (cleaning, shopping etc.); Guidance on diet of nutrition; Supporting an active daily life **and** Supporting the rehabilitation process of the citizen.

And

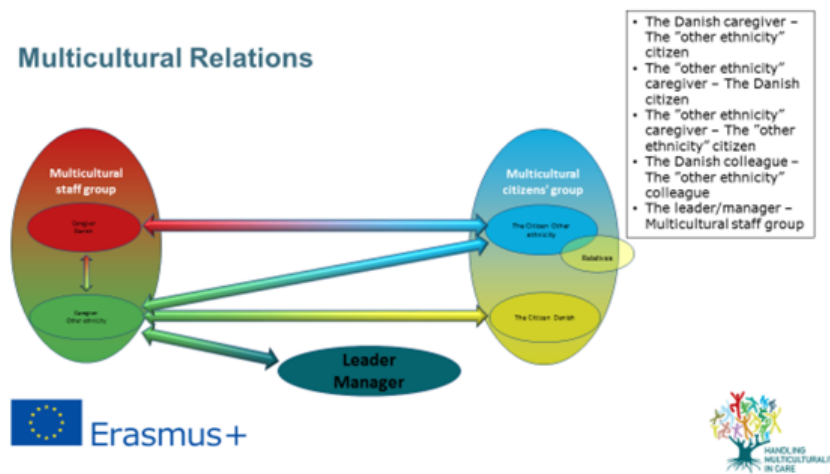
Social and Health Assistants: -Education: 1 year, 8 months; Basic health care; Health promotion and disease prevention; Rehabilitation: support citizens so that they can fend for themselves as long as possible

Chart II: Developing multicultural Relations Model



We began the first sets of training using Chart II above. As we progress into the second series of training courses it became clear that families and “relatives” were highly important in multicultural care giving and very often relatives were challenging for caregiver. However their importance had to be acknowledged.

Chart III: Extending Multicultural relationship to include family members



Learning from the co-developers training

The multicultural collaboration requires careful plan, lots of patience, practice and determination to confront old attitudes in new ways by collaborating with individuals not usually involved with the design and delivery of such projects. In order for the multicultural collaboration to be effective, the groups involved had to overcome differences to achieve a unified effort. Because of different skill levels and expertise, the collaboration sometimes seemed uneven at first. And, initially, participants came for different reasons. For example, some were invited to take on responsibilities others don't want; others scapegoat in case things don't work. But the focus was on the common goal, shared decision making, defined roles, and setting time lines that made the training course work and was effective in conveying the messages and enhancing skills levels.

The importance of multicultural collaboration training

Another aspect of learning from the multicultural co-developers training is that the approach gets everyone to the table. Most groups have some community-wide concerns, and it was essential to get them to the same table, uneven or not.

The training emphasise common interests rather than differences. Becoming more aware of our similarities, along with cultural differences, didn't paralyse or divide us. Through common interests we learnt to translate "different from me" and "less than me" into "like me in lots of important ways." As a result "difference" becomes less of a barrier to effectiveness.

Promoting and supporting diversity in the workplace is an important aspect of good people management - it's about valuing everyone in the organisation as an individual. However, to reap the benefits of a diverse workforce it's vital to have an inclusive environment where everyone feels able to participate and achieve their potential.

Material developed such as videos, guides, e-books, articles and handbooks are listed under tools with links in the final section.

TRAINING TOOLS AND MATERIAL

This section of the report is written in Danish as it focuses on the participants, outcomes and outputs – video, material and case studies from the training.

De videoer

De videoer, du kan se, når du følger linket, sætter fokus på, hvordan vi håndterer kulturforskelle i det professionelle sundheds- og omsorgsarbejde i samarbejdet med borgere og kollegaer, både når forskellene bliver opfattet som interessante eller spændende og når de udgør en udfordring.

Materialet er et bidrag til at styrke medarbejdernes kompetencer i at opnå gensidigt respektfuldt samarbejde om kerneopgaven ved bedre at kunne identificere, overveje og forstå samt håndtere forskelligheder – uanset om de er personlige eller kulturelle.

<https://www.youtube.com/playlist?list=PLdEsOJlq-sYVJaw4ad8dpdhRU3r26B2iy>

TIRSDAG 8. September 2015

Mål med dag 1	<ul style="list-style-type: none">• Skabelse af et trygt rum• Øget refleksion i forhold til egen rolle i relationer• Kendskab til teorier om kultur• Værktøjer til at navigere i multikulturel sammenhæng
8.00	<ul style="list-style-type: none">• Kaffe og velkomst. Præsentation og forventninger til forløbet. Icebreaker• Oplæg "Multikulturalitet inden for Sundhed og Omsorg, Århus Kommune. Udvikling og tiltag". (Anette Østergaard)• Præsentation af MultiCultprojektet (Bodil Mygind Madsen)
9.45	<ul style="list-style-type: none">• Præsentation af indsamlede interviews med borgere og medarbejdere (Bodil Mygind Madsen og Charlotte Schardelmann): Diskussion og refleksion• Præsentation og diskussion af en fælles refleksionsramme "Model til udvikling af kulturel kompetence". (Bitten Salomonsen)
12.00	Frokost
12.30	<ul style="list-style-type: none">• Oplæg, afprøvning og tilpasning af en spørgeguide, der skal bruges kolleger imellem. (Charlotte Schardelmann)
15.00	Afslutning på dagen

ONSDAG 9. September 2015

Mål med dag 2	<ul style="list-style-type: none">• Deltagerne bliver i stand til at observere situationer, der kan danne grundlag for filmklip• Deltagerne bliver i stand til at udarbejde storyboards• Øget refleksion i forhold til egen rolle i relationer.• Filmideer til videre udvikling
8.00	Kaffe og refleksion over dag 1
8.30	Præsentation af videoer (Dominique Bouchet: De sammenhængende bånd) (Bitten Salomonsen) <ul style="list-style-type: none">❖ Diskussion af videoerne:❖ Hvordan skal en film med de samme problemstillinger fra vores område se ud?❖ Brainstorm på filmideer. Storyboard til film❖ Uddybning og planlægning af opgaver til 7. oktober (film/case/interview) (Bitten)
12.00	Evaluering og frokost
13.00	Afslutning på dagen

ONSDAG 7. oktober 2015

8.00	<ul style="list-style-type: none">• Morgenkaffe og opsamling
8.30	<ul style="list-style-type: none">• At lykkes bedre sammen ved at stille spørgsmål til kollega. Arbejde med kollegasamtale - spørgsmål. Se klip af episoder fra sidst, filme nye klip og tænke over, hvad vi ser
10.00	<ul style="list-style-type: none">• Filmtemaer og story-board
11.30	Frokost
12.00	<ul style="list-style-type: none">• Optage film
13.00	<ul style="list-style-type: none">• Hvad har vi fået af materiale - og hvordan kan det anvendes?
13.30	Ekstern evaluering v. ekstern evaluator Jannie Bjørnholt - Tisturion
14.15	<ul style="list-style-type: none">• Intern evaluering v. undervisere og projektovholdere
14.45	<ul style="list-style-type: none">• Afrunding og opsamling



HANDLING
MULTICULTURALITY
IN CARE

Film 1 – Jul på plejehjemmet

Temaer:

Hvilken betydning har forskellige madregler for den faglige og professionelle tilgang til borgeren og hvordan håndteres dette i personalegruppen?

Den film, du skal se, sætter fokus på, hvordan vi håndterer kulturforskelle i samarbejdet med borgere og kollegaer i det professionelle sundheds- og omsorgsarbejde, både når forskellene bliver opfattet som interessante eller spændende og når de udgør en udfordring.



Materialet er et bidrag til at styrke medarbejdernes kompetencer i at opnå gensidigt respektfuldt samarbejde om kerneopgaven ved bedre at kunne identificere, overveje og forstå samt håndtere forskelligheder – uanset om de er personlige eller kulturelle.



Mens I ser filmen, kan I lægge særligt mærke til:

- Hvordan viser omsorgspersonen forståelse for borgerens ønsker?
- Hvordan italesættes forskellighed – og hvordan håndteres det?



Spørgsmål til overvejelse, når filmen er vist:

- *Hvordan anerkendes og vises forståelse for forskellighed?*
- *Hvordan sættes grænser – siges fra og forhandles en løsning?*
- *Har I ideer til, hvad man kan lære ud fra denne case?*
- *Hvad fungerer godt og hvad kunne gøres anderledes?*

- *Hvilke temaer bringes op, som er relevante for jer?
(Fx. faglighed, samarbejde kollegialt og med pårørende, trivsel for medarbejdere – tryghed for borgere og pårørende)*
- *Hvordan kan I styrke samarbejdet med kollegaer og borgere inden for disse temaer?*
- *Hvordan spiller jeres temaer sammen med strategien i jeres organisation?*



Disse film bygger på situationer, fortalt, udviklet og indspillet af multikulturelt personale ansat ved Sundhed og Omsorg, Aarhus Kommune i samarbejde med SOSU ØSTJYLLAND i Erasmus+projektet: *Handling Multiculturality in Care* i samarbejde med SOSU-Østjylland. Materialet omfatter også fortællinger med refleksions-stop.



Film 1 – Jul på plejehjemmet

Ideer til refleksion for leder/proceskonsulent

I denne film er der travlt på et multietnisk plejehjem, hvor der skal fejres juleaften. Det har været nødvendigt at kalde en afløser ind til at hjælpe med maden på grund af sygdom og kendskab til både danske traditioner for julemad og muslimske madregler er i spil. En arabisk familie havde forventet, at personalet kunne hjælpe med at få moren ekstraordinært forflyttet, da de har fået en frisør til at komme, som har fri denne dag. Filmen viser den konflikt, det medfører, da medarbejderen må afvise, at personalet kan hjælpe på dette tidspunkt.

Til overvejelse:

Hvilke danske traditioner – højtider, madtilberedning mv. kræver en særlig indføring/oplæring af medarbejdere af anden etnisk herkomst? Hvordan sikrer vi denne oplæring?

Hvordan vagtplanlægger man en juleaften, så den bliver god?

Hvordan informeres minoritetsgruppernes pårørende, der ikke selv kender og/eller festligholder plejehjemmets traditioner?

Hvordan fejres særlige traditioner for minoritetsgrupper eller enkeltpersoner på plejehjem og hvad er de professionelles rolle?

Hvilken betydning har forskellige madregler for den faglige og professionelle tilgang til borgeren og hvordan håndteres dette i personalegruppen?

Hvordan forventningsafstemmer vi samarbejdet med pårørende – herunder, hvordan gør man klart, hvad der skal træffes aftaler om på forhånd og hvad der kan hjælpes med ad hoc?

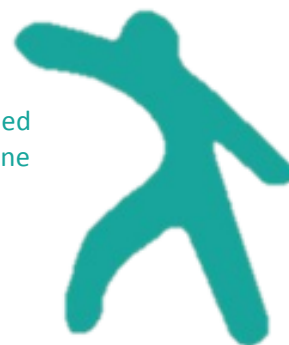


HANDLING
MULTICULTURALITY
IN CARE

Film 2 – Spyt på gulvet

Tema: Medarbejder ønsker at somalisk kollega skal bede somalisk beboer om at ændre adfærd.

Den film, du skal se, sætter fokus på, hvordan vi håndterer kulturforskelle i samarbejdet med borgere og kollegaer i det professionelle sundheds- og omsorgsarbejde, både når forskellene bliver opfattet som interessante eller spændende og når de udgør en udfordring.



Materialet er et bidrag til at styrke medarbejdernes kompetencer i at opnå gensidigt respektfuldt samarbejde om kerneopgaven ved bedre at kunne identificere, overveje og forstå samt håndtere forskelligheder – uanset om de er personlige eller kulturelle.



Mens I ser filmen, kan I lægge særligt mærke til:

- **Hvordan viser omsorgspersonen forståelse for borgerens ønsker?**
- **Hvordan italesættes forskellighed – og hvordan håndteres det?**



Spørgsmål til overvejelse, når filmen er vist:

- **Hvordan anerkendes og vises forståelse for forskellighed?**
- **Hvordan sættes grænser – siges fra og forhandles en løsning?**
- **Har I ideer til, hvad man kan lære ud fra denne case?**
- **Hvad fungerer godt og hvad kunne gøres anderledes?**

- **Hvilke temaer bringes op, som er relevante for jer?**
(Fx. faglighed, samarbejde kollegialt og med pårørende, trivsel for medarbejdere – tryghed for borgere og pårørende)
- **Hvordan kan I styrke samarbejdet med kollegaer og borgere inden for disse temaer?**
- **Hvordan spiller jeres temaer sammen med strategien i jeres organisation?**



Disse film bygger på situationer, fortalt, udviklet og indspillet af multikulturelt personale ansat ved Sundhed og Omsorg, Aarhus Kommune i samarbejde med SOSU ØSTJYLLAND i Erasmus+projektet: *Handling Multiculturality in Care* i samarbejde med SOSU-Østjylland. Materialet omfatter også fortællinger med refleksions-stop.



Film 2 – Spyt på gulvet

Ideer til refleksion for leder/proceskonsulent

I denne video forhandles der om, hvordan en somalisk kollega skal hjælpe med at fortælle en gammel somalisk kvinde, der har levet på landet i en lerhytte, at det ikke er ok at spytte på parketgulvene i plejeboligen.

Løsningen bliver, at i stedet for at den somaliske medarbejder selv skal overlevere budskabet, bliver hun oversætter og lader den danske medarbejder være ordførende. På den måde bliver det den danske kollega, som irrettesætter den gamle somaliske kvinde.

Til overvejelse:

Hvad er det, der gør det svært for den somaliske omsorgsperson, og hvordan kan vi forstå det i en dansk sammenhæng?

Hvornår er det hensigtsmæssigt, at der tages særlige hensyn til en medarbejder, hvis dennes etniske identitet i borgerens øjne kommer til at overskygge den professionelle identitet og autoritet – og hvornår ikke?

Projektet har vist, at det at være kontaktperson – eller blive brugt som tolk - fordi man har samme etnicitet/taler sproget kan være en stor hjælp for borgere og danske kollegaer, men omvendt også at det kan udvikle sig til at blive problematisk for medarbejdere med anden etnisk baggrund.

Hvordan får vi talt om dette? Hvordan kan det gøres med respekt og med blik for fortsat udvikling af ikke-etnisk-danske medarbejders kompetencer og faglige/professionelle integritet?

Hvordan opvejes fordele og ulemper ved at kollegaer agerer sendebud og tolk for hinanden

- Hvordan undgås og håndteres uhensigtsmæssigheder i forbindelse med dette?



HANDLING
MULTICULTURALITY
IN CARE

Film 3 - Pårørende med i plejen

Tema: Pårørende er mangfoldigt tilstede ved pleje af borger, blander sig og taler tyrkisk indbyrdes.

Den film, du skal se, sætter fokus på, hvordan vi håndterer kulturforskelle i samarbejdet med borgere og kollegaer i det professionelle sundheds- og omsorgsarbejde, både når forskellene bliver opfattet som interessante eller spændende og når de udgør en udfordring.



Materialet er et bidrag til at styrke medarbejdernes kompetencer i at opnå gensidigt respektfuldt samarbejde om kerneopgaven ved bedre at kunne identificere, overveje og forstå samt håndtere forskelligheder – uanset om de er personlige eller kulturelle.



Når I ser filmen, kan I lægge særligt mærke til:

- **Hvordan viser omsorgspersonen forståelse for de pårørendes ønsker?**
- **Hvordan italesættes forskellighed – og hvordan håndteres det?**



Spørgsmål til overvejelse, når filmen er vist:

- ***Hvordan anerkendes og vises forståelse for forskellighed?***
- ***Hvordan sættes grænser – siges fra og forhandles en løsning?***
- ***Har I ideer til, hvad man kan lære ud fra denne case?***
- ***Hvad fungerer godt og hvad kunne gøres anderledes?***

- ***Hvilke temaer bringes op, som er relevante for jer?***
(Fx. faglighed, samarbejde kollegialt og med pårørende, trivsel for medarbejdere – tryghed for borgere og pårørende)
- ***Hvordan kan I styrke samarbejdet med kollegaer og borgere inden for disse temaer?***
- ***Hvordan spiller jeres temaer sammen med strategien i jeres organisation?***



Disse film bygger på situationer, fortalt, udviklet og indspillet af multikulturelt personale ansat ved Sundhed og Omsorg, Aarhus Kommune i samarbejde med SOSU ØSTJYLLAND i Erasmus+projektet: *Handling Multiculturality in Care* i samarbejde med SOSU-Østjylland. Materialet omfatter også fortællinger med refleksions-stop.



Film 3- Pårørende med i plejen

Ideer til refleksion for leder/proceskonsulent

Her er der tale om en balance mellem at udføre en opgave fagligt og arbejdsmiljømæssigt forsvarligt med nærvær for borgeren og inddrage og/eller sætte grænser for pårørendes talrige tilstedeværelse og engagement.

Her ses to eksempler på, hvordan medarbejderen sætter grænse for et engagement, som bliver forstyrrende indblanden, der kan gå ud over kvaliteten af opgaven.

I casen vises et eksempel på, at man fremhæver de faglige fordele for borgeren i argumentationen for at lade borgeren selv bevæge sig og anvende hjælpemidler.

Til overvejelse:

Hvordan baner I som ledere vejen for jeres medarbejdere i forhold til at indgå i et respektfuldt samarbejde med de familier, som i særlig grad har et værdisæt, hvor det er skamfuldt ikke længere selv at kunne tage sig af deres gamle?

Hvordan klæder I medarbejdere på til at forhandle gode arbejdsmiljøforhold i de pågældende familier, så de forstår, at det også er af hensyn til borgeren?

Hvordan hjælpes medarbejdere til at håndtere, at der tales et fremmed sprog, hvor man kan blive usikker på, om der tales om én. Er det noget, man drøfter med familierne, som en del af det gode samarbejde?

Hvordan kan man drage fordel af at have personale, der taler det sprog, der tales i hjemmet – og hvilke ulemper kan det medføre? (se også film 2. 'Spyt på gulvet' og 4. 'Tal Dansk')



HANDLING
MULTICULTURALITY
IN CARE

Film 4 – Tal dansk!

Tema: Borger har svært ved at forstå vilkår i plejebolig og dansk med accent.

Den film, du skal se, sætter fokus på, hvordan vi håndterer kulturforskelle i samarbejdet med borgere og kollegaer i det professionelle sundheds- og omsorgsarbejde, både når forskellene bliver opfattet som interessante eller spændende og når de udgør en udfordring.



Materialet er et bidrag til at styrke medarbejdernes kompetencer i at opnå gensidigt respektfuldt samarbejde om kerneopgaven ved bedre at kunne identificere, overveje og forstå samt håndtere forskelligheder – uanset om de er personlige eller kulturelle.



Mens I ser filmen, kan I lægge særligt mærke til:

- **Hvordan viser omsorgspersonen forståelse for borgers ønsker?**
- **Hvordan italesættes forskellighed – og hvordan håndteres det?**



Spørgsmål til overvejelse, når filmen er vist:

- **Hvordan anerkendes og vises forståelse for forskellighed?**
- **Hvordan sættes grænser – siges fra og forhandles en løsning?**
- **Har I ideer til, hvad man kan lære ud fra denne case?**
- **Hvad fungerer godt og hvad kunne gøres anderledes?**

- **Hvilke temaer bringes op, som er relevante for jer?**
(Fx. faglighed, samarbejde kollegialt og med pårørende, trivsel for medarbejdere – tryghed for borgere og pårørende)
- **Hvordan kan I styrke samarbejdet med kollegaer og borgere inden for disse temaer?**
- **Hvordan spiller jeres temaer sammen med strategien i jeres organisation?**



Disse film bygger på situationer, fortalt, udviklet og indspillet af multikulturelt personale ansat ved Sundhed og Omsorg, Aarhus Kommune i samarbejde med SOSU ØSTJYLLAND i Erasmus+projektet: *Handling Multiculturality in Care* i samarbejde med SOSU-Østjylland. Materialet omfatter også fortællinger med refleksions-stop.



Film 4 – Tal dansk!

Ideer til refleksion for leder/proceskonsulent

Her er der tale om en situation, hvor en omsorgsperson af anden etnisk herkomst skal forklare en dansk borger både, hvordan hun søger boligstøtte, får fat i et frimærke og i øvrigt holder sig i gang. Omsorgspersonen taler med en accent, som er svært at forstå for borgeren, hvilket gør det vanskeligt at få budskaberne igennem.

Til overvejelse:

Hvad kan der gøres og hvornår er det i orden – eller direkte nødvendigt, at differentiere opgaver i forhold til sprogkompetencer?

Hvornår er det hensigtsmæssigt, at der tages særlige hensyn til en kollega, hvis etniske identitet i borgerens øjne overskygger den professionelle identitet og autoritet – og hvornår ikke?

Hvordan kan det gøres med respekt og med blik for fortsat udvikling af ikke-etnisk-danske medarbejders kompetencer og faglige/professionelle integritet?



HANDLING
MULTICULTURALITY
IN CARE

Film 5- Nyindflyttet

Tema: Borger bekymret over at se for få medarbejdere med etnisk dansk baggrund.

Den film, du skal se, sætter fokus på, hvordan vi håndterer kulturforskelle i samarbejdet med borgere og kollegaer i det professionelle sundheds- og omsorgsarbejde, både når forskellene bliver opfattet som interessante eller spændende og når de udgør en udfordring.



Materialet er et bidrag til at styrke medarbejdernes kompetencer i at opnå gensidigt respektfuldt samarbejde om kerneopgaven ved bedre at kunne identificere, overveje og forstå samt håndtere forskelligheder – uanset om de er personlige eller kulturelle.



Når I ser filmen, kan I lægge særligt mærke til:

- **Hvordan viser omsorgspersonen forståelse for borgerens ønsker?**
- **Hvordan italesættes forskellighed – og hvordan håndteres det?**



Spørgsmål til overvejelse, når filmen er vist:

- ***Hvordan anerkendes og vises forståelse for forskellighed?***
- ***Hvordan sættes grænser – siges fra og forhandles en løsning?***
- ***Har I ideer til, hvad man kan lære ud fra denne case?***
- ***Hvad fungerer godt og hvad kunne gøres anderledes?***

- ***Hvilke temaer bringes op, som er relevante for jer?***
(Fx. faglighed, samarbejde kollegialt og med pårørende, trivsel for medarbejdere – tryghed for borgere og pårørende)
- ***Hvordan kan I styrke samarbejdet med kollegaer og borgere inden for disse temaer?***
- ***Hvordan spiller jeres temaer sammen med strategien i jeres organisation?***



Disse film bygger på situationer, fortalt, udviklet og indspillet af multikulturelt personale ansat ved Sundhed og Omsorg, Aarhus Kommune i samarbejde med SOSU ØSTJYLLAND i Erasmus+projektet: *Handling Multiculturality in Care* i samarbejde med SOSU-Østjylland. Materialet omfatter også fortællinger med refleksions-stop.



HEALTH AND CARE
City of Aalborg



Film 5- Nyindflyttet

Ideer til refleksion for leder/proceskonsulent

Her er der tale om en balance mellem håndtering af racisme og utryghed.

Her ses et eksempel på, hvordan medarbejderen anerkender og hjælper borgeren med at få sat ord på denne balance

og samtidig udfordrer borgerens syn på 'det fremmede'. Omsorgspersonen lykkes med at adressere borgerens afstandtagen til ikke-dansk-udseende medarbejdere.

Til overvejelse:

Kunne I selv med fordel forsøge at spille og filme en udfordrende situation som rollespil?

I denne film spilles den gamle danske kvinde af borgens kontaktperson, som har de fleste oplevelser med borgeren, mens kontaktpersonen spilles af en kollega.

1. Lad den hjælper, der har udfordringen fortælle historien – understøt med undersøgende spørgsmål.
2. Vælg en kollega, der evt. også kender borgeren og lad hende/ham spille kontaktperson
3. Optag filmen – se den sammen med en udvalgt skare af kollegaer (af hensyn til den sårbarhed, der kan komme frem) og brug evt. spørgsmålene fra MultiCult- materialet.