



DET GODE MØDE

INSPIRATION TIL MEDARBEJDERE, DER LØSER OPGAVER HOS ÆLDRE
FLYGTNINGE OG INDVANDRERE INDENFOR PLEJE OG PRAKTISK HJÆLP



HVEM ER DE ÆLDRE FLYGTNINGE OG INDVANDRERE?

Ældre flygtninge og indvandrere er en mangfoldig gruppe mennesker, der som udgangspunkt kun har én ting tilfælles, nemlig at de ikke er født og opvokset i Danmark.

Hvis du løser opgaver for ældre flygtninge og indvandrere, så ved du, at de ikke udgør en ensartet gruppe. De ældre flygtninge og indvandrere er forskellige på grund af køn, alder, økonomisk, social og kulturel baggrund. De omstændigheder, der er baggrunden for opholdet i Danmark, har også betydning for, hvordan de oplever tilværelsen her. Der er således forskel på, om man som nydansker er kommet til Danmark som flygtning, som indvandrer eller som familiesammenført forælder.

Det gælder for alle borgere, at det er vigtigt at kende til den enkeltes baggrund for at kunne yde pleje og omsorg med respekt og værdighed. Heldigvis vil de fleste ældre flygtninge og indvandrere og deres familier også rigtig gerne fortælle om deres kultur, land, familie osv.

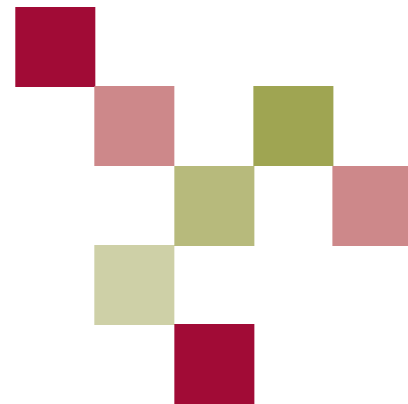
Du kan for eksempel spørge om:

Du kan for eksempel spørge om:

- Levestandard i hjemlandet
- Uddannelse/erhverv
- Religiøs opfattelse
- Religiøs praksis
- Madvaner
- Familieforhold
- Forholdet til mennesker med en anden levevis
- Sygdomsopfattelser
- Politiske forhold i hjemlandet
- Omstændigheder for ophold i Danmark

Denne folder er inspirationsmateriale til medarbejdere inden for pleje og omsorg, der føler sig usikre på mødet med ældre flygtninge og indvandrere og deres pårørende.

Folderen er baseret på en undersøgelse af, hvad kultur og religion betyder for en god relation mellem medarbejdere inden for pleje og omsorg og ældre borgere med anden etnisk baggrund end dansk.



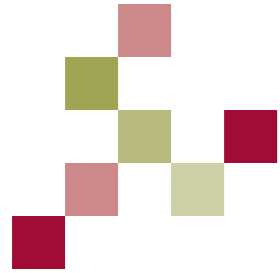
Jeg tager altid udgangspunkt i den jeg kommer hos... og kultur er jo en del af individet og baggrunden. Men det skulle helst være ud fra, at jeg kigger på mennesket.

Jeg tænker jo ikke, at nu skal jeg ud til én fra Tyrkiet i dag, så nu skal jeg gøre sådan.

Jeg tænker, nu skal jeg over til Fatme.

Fatme er den person. Det indebærer, at hun måske har nogle andre måder at forholde sig til tingene på, fordi jeg ved sådan og sådan om Fatme. Det er jo ikke anderledes, end når jeg skal over til fru Jørgensen, hvor jeg skal tale i hendes venstre øre, fordi hun er lidt tunghør.

Lizzie, medarbejder



FORVENTNINGER HOS DE ÆLDRE FLYGTNINGE OG INDVANDRERE

- Mange ældre flygtninge og indvandrere er meget opmærksomme på, at du kan have andre normer end dem selv, samt en stor forståelse for, at du ikke er bekendt med, hvilke regler der gælder i hjemmet ved første møde.
- Faglig dygtighed, personlighed, åbenhed og forståelse for den enkelte er det vigtigste i mødet, og det vægtes højere end kendskab til kulturelle og religiøse normer.
- De fleste ældre har ingen forventning om, at du på forhånd kender til den religiøse praksis.
- Det opleves generelt ikke problematisk at modtage hjælp fra en person med en anden kultur- og trosbaggrund.
- Flere ældre flygtninge og indvandrere (især kvinder) foretrækker, at det er en medarbejder af samme køn som dem selv, der kommer hos dem. De fleste har dog forståelse for, hvis det ikke kan lade sig gøre.
- Religiøse og/eller kulturelle ”regler” bliver ofte fortolket forskelligt afhængigt af temperament, baggrund og livssituation.
- Flere ældre flygtninge og indvandrere efterspørger hjælp til at forstå systemet og samarbejdet med kommunen.

De religiøse forskelle mellem medarbejderen og min mor har overhovedet ikke nogen betydning. Det er den måde man er på – om man er sød og rar – det er det vigtigste.

Azra, pårørende



Vi har boet i Danmark i 30 år, og vi synes rigtig godt om den måde de behandler ældre på. Altså, selvom vi ikke har lært sproget, så kan vi alligevel kommunikere lidt. Vi har aldrig oplevet noget dårligt med danskere, aldrig... Vi er selvfølgelig åbne mennesker, vi åbner dørene for dem, så de kan gøre deres job.

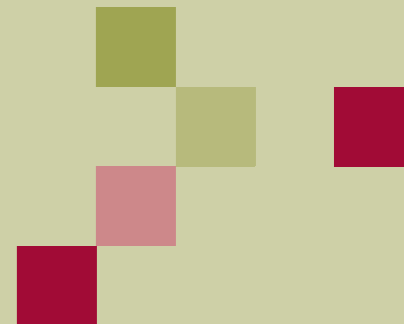
Amina, ældre nydansker

VIDEN OM KULTUR OG RELIGION

- Ældre flygtninge og indvandrere udgør ikke én ensartet gruppe. De har udgangspunkt i forskellige sprog, trosretninger og oprindelseslande. Derfor er det umuligt at opstille en færdig ’opskrift’ på, hvordan plejesituationen skal håndteres ud fra tro eller kultur. Der er imidlertid god inspiration at hente fra erfarne sundhedsmedarbejdere om, hvordan en særlig viden på området kan være med til at skabe et godt møde i det daglige.
- I mødet skal sundhedsmedarbejderen ofte forholde sig til et menneske, for hvem religiøsitet har en stor betydning, enten i kraft af at vedkommende er blevet ældre og mere troende, eller fordi pågældende er vokset op med religion som en naturlig del af livet.
- Generel viden om kultur og religion kan lette kommunikationen og skabe tryghed. Det kan være en hjælp for sundhedsmedarbejderen til at forstå synspunkter og reaktioner, men man kan ikke bruge religion som rettesnor for, hvad der for den enkelte ældre er ’rigtigt’.
- Viden og forståelse skaber tryghed. En større viden om religion, den religiøse praksis og kultur kan være med til at give indsigt i den ældres livshistorie og gøre det lettere at sætte sig ind i den ældres tankegang og ønsker. Viden om kultur og religion kan således være udgangspunkt for forståelse og dialog – men det er ikke en forklaringsliste eller en endelig facitliste.
- Man kan ikke læse sig til en forståelse af individuelle ønsker – det kræver åbenhed i mødet med det enkelte menneske og dermed åbenhed over for nye og uventede måder at gøre tingene på. Ofte bliver den enkelte borgers ønsker dog hurtigt afklaret i mødet, og det er derfor ikke noget, der fylder i hverdagen.
- Opmærksomhed på skik og brug i familien kan være med til at forebygge misforståelser – men skik og brug kan ikke direkte afledes af en bestemt kultur eller religion.

Jeg kan ikke lige forklare, hvordan de forskellige trosretninger er, men det behøver man heller ikke at kunne udenad. Når man kommer ind i et hjem og fornemmer tingene, så får man hurtigt en fornemmelse af, hvordan det er. Det synes jeg ikke, jeg har nogle problemer med.

Dorte, medarbejder



LIDELSE OG SYGDOM

Lidelse og sygdom er ofte et centralt tema i ældres liv og dermed også i mødet med dig.

Flere medarbejdere, der løser opgaver hos ældre flygtninge og indvandrere udtrykker frustration over, at de ældre med anden etnisk baggrund end dansk generelt ikke er præcise i symptom-beskrivelsen. Oplevelsen er ofte, at flygtninge og indvandrere er jamrende, klagende og diffuse i deres beskrivelse af symptomerne – ”det gør ondt over det hele”, kan være en typisk kommentar. Mange medarbejdere opfatter de upræcise beskrivelser af fysisk smerte som et udtryk for magtesløshed, ensomhed, hjemve og savnet af familien i hjemlandet.

Samtidig viser undersøgelser, at diabetes, kredsløbsproblemer og smerter i bevægeapparatet rent faktisk er markant mere udbredt blandt ældre flygtninge og indvandrere end jævnaldrende etniske danskere.

Derfor kan det for dig som medarbejder være en svær balancegang både at sikre optimal lindring og behandling og at udvise forståelse og respekt for den følelsesmæssige lidelse, som borgeren måske også oplever.



Det er en del af tyrkisk kultur, at når man kommer hjem til én så bliver man budt på slik: ”Tag nu, der sker ikke noget, du kan tænke på din sygdom i morgen eller når du kommer hjem”

– Og så skal man være stærk for til at sige: “Nej tak, jeg har sukkersyge”, for så er man uhøflig. Derfor spiser man af høflighed – også selv om man har sukkersyge. I tyrkiske familier går man meget op i mad. Mad er en rigdom. Mad er det, der fortæller, at du er velkommen i mit hjem. Derfor presses man til at spise”

Türkan, medarbejder

’Jeg synes, mange de har sådan fysiske klager over ondt og skavanker hist og skavanker her, hvor man kan sige, jamen, hvad fejler de egentlig? Måske har de lidt gigt,..., men jeg synes mange gange giver de udtryk for at føle sig mere syge, end man objektivt kan se eller undersøge på dem. Og jeg ved godt, at de oplever det som en fysisk smerte, men jeg tror nogle gange at det måske er tristheden over den situation de er i langt fra deres hjemland’

Hanne, medarbejder

SUNDHEDSFREMME

En del medarbejdere oplever det som vanskeligt at motivere ældre flygtninge og indvandrere til at ændre kost- og motionsvaner. Ofte fylder overvejelser om familieforhold, økonomi og forhold i hjemlandet mere end individuelle målsætninger om øget trivsel og velvære.

Selvom de ældre flygtninge og indvandrere kender sammenhængen mellem adfærd og sygdom, opleves de som sværere at motivere til adfærdsændringer end etniske danskere.

For sundhedsmedarbejderen indebærer det, at man skal håndtere en svær balance mellem på den ene side at fortsætte det sundhedsfremmende arbejde ved at give forslag til andre kost- og motionsvaner - og på den anden side, at man fortsat skal respektere det menneske og den familie, som på trods af de velmenende råd alligevel lever videre, som de plejer.

Det kan i forbindelse med det sundhedsfremmende arbejde være en god idé at inddrage hele familien og at diskutere meget konkret, hvad ændringerne vil medføre i forhold til dagligdagen.

GODE RÅD TIL DIG SOM MEDARBEJDER

Herunder finder du en liste med gode råd til, hvad du som medarbejder kan gøre for at medvirke til at skabe et godt forhold og samarbejde:

- Vær åben og interesseret i den ældre nydanskers liv – de fleste mennesker kan lide at tale om sig selv.
- Det kan være en god idé at bruge tolk i forbindelse med de(t) første møde(r) (med en ny borger).
- Spørg direkte til borgerens behov og ønsker. Det kræver mod at stille direkte spørgsmål, men med direkte dialog undgås mange af de misforståelser, der opstår som følge af forskellige forventninger.
- Vær fleksibel i forhold til at opfylde borgernes ønsker – naturligvis inden for rimelighedens grænse.
- Udvis respekt og tolerance i mødet - allerede i døråbningen. Tillid opbygges fra første øjekast, og tillid er en forudsætning for god kommunikation.
- Undgå at optrappe mulige konflikter til principalsager – men vær tydelig i forhold til grænser – både dine egne grænser

og grænserne for den hjælp og pleje, du som medarbejder skal levere.

- Du kan vise interesse og skabe gode relationer ved at være opmærksom på højtider og ved at udvise interesse for familien.
- Vær dig selv. Fejl tilgives. Generelt er ældre medborgere meget imødekommende og taknemmelige for at modtage hjælp. Det gælder også for ældre flygtninge og indvandrere.
- Overkom berøringsangsten over for svære emner, og lad være med at være bange for at blive opfattet som dum eller racistisk, fordi du ikke kender til personens kultur eller religion - eller fordi du ikke kan imødekomme særlige ønsker. De ældre skal nok selv sige fra, hvis du spørger til noget, de ikke ønsker at svare på.
- Hos nogle familier er det vigtigt at mændene i familien indrages i beslutningerne. Spørg derfor direkte til, hvordan beslutningerne foregår. Det gør det lettere at få afstemte forventninger.
- Stå ved din faglighed. Den skal hverken overskrides eller suspenderes, men bestræb dig på at forklare årsagen til

Når vi går ind i komplekse forløb, så er det meget klart, at familien definerer, hvem beslutningstageren er. Det har jeg lært, og jeg spørger direkte: "Hvem gør det, og er det noget I har snakket om i familien, er din bror enig?" Så er der ikke nogen der modarbejder. Så er du med på, at det er beslutningstageren. Det bakker de andre søskende og familien op om. Nogle gange er det også godt at høre, om begge brødre har snakket om det. Jeg har aldrig oplevet det som et problem, at man spørger så direkte om det. Jeg siger ligeud, at det er fordi, at jeg har svært ved at gennemskue jeres familiemønstre og hvordan, det fungerer, fordi det er så anderledes end det, jeg kommer fra, og det er fint.

Bente, medarbejder



givne regler eller grænser. Det øger chancerne for at undgå misforståelser.

- Del dine erfaringer med din ledelse og dine kolleger.
- Hvis du har en særlig baggrundsviden om bestemte kulturer eller religioner, så brug den til at stille kvalificerede spørgsmål til det enkelte menneske – og ikke til at forme faste forestillinger om, hvordan det enkelte menneske forholder sig til tilværelsens spørgsmål.
- Akkurat som hos ældre med etnisk dansk baggrund er der også blandt ældre flygtninge og indvandrere er borgere, som har forventninger, der gør samarbejdet vanskeligt. Anerkend samtidig, at du ikke opnår noget ved at søge efter kulturelle eller religiøse forklaringer på, hvorfor det forholder sig på den måde.

- Vær særlig opmærksom på religiøse behov ved alvorlig sygdom og død – det kan eksempelvis være holdninger til livsforlængende behandling, smertelindring, hvordan man taler om døden i forbindelse med uhelbredelig sygdom. Det kan være en god idé at formulere spørgsmålene meget generelle – i stil med: *Hvordan gør man blandt kristne asyrlere fra Irak, når et menneske er meget sygt og lægerne ikke mener, at de kan gøre så meget mere for at hjælpe?*
- Gør dit bedste inden for de givne rammer. Det betyder, at du også skal acceptere, at din indsats ikke nødvendigvis medfører det ønskede resultat. Her er der ingen forskel på dit arbejde hos nydanskere og etniske danskere.

Sproget begrænser, hvor dybtgående samtalerne er. Men mange gange er det også et spørgsmål om, at man får opbygget et tillidsforhold. Og at man kommer der mange gange. Ellers bliver det ved de praktiske ting. Der er faktisk kun den kroatisk dame,

hvor vi kan sige, at jeg er kommet ind bagved, så vi kan snakke sammen.

Der er det godt at holde i hånd. Sidst jeg var dernede, viste hun mig nogle billeder, de havde fået sendt. Familiebilleder fra hjemlandet. Barnebarnet havde hjulpet med at få dem sat i et album. Det skulle vi så bladde igennem, og så kunne barnebarnet fortælle, hvem der var på billederne, blandt andet de mandlige familiemedlemmer, der var totalt udryddet. Der behøver man jo ikke ord. Der snakker man sammen følelsesmæssigt. Der var skabt et tillidsrum, der gjorde, at hun åbnede op for noget af det inderste

Else, medarbejder

INSPIRATION TIL DRØFTELSE PÅ ARBEJDSPLADSEN

- Kommunikation med ældre flygtninge og indvandrere kan være vanskelig på grund af sproglige barrierer. Samtaler kan være svære at gennemføre – også selv om samtalen tolkes af en tolk eller et familiemedlem. Drøft med kolleger og ledelse, hvornår det er i orden at bruge tolk, og hvordan I håndterer de dilemmaer, der kan være forbundet med at bruge familiemedlemmer som tolke.
- Det kan tage ekstra tid at komme hos ældre flygtninge og indvandrere, da kommunikationen ofte er præget af fagter, få ord og kropssprog. Tid og kontinuitet er vigtige faktorer for at skabe tryk og tillid. Især for ældre mennesker, der opholder sig i et nyt land. Drøft med din leder og kollegaer, hvordan I håndterer den tidsmæssige udfordring.
- Mange ældre flygtninge og indvandrere efterspørger hjælp til at finde vej gennem det offentlige system. Stol på din faglighed og spørg din leder eller kollegaer, hvis du er i tvivl om grænserne for din hjælp. Henvis evt. til andre offentlige myndigheder.
- Kommunikation handler om at have en god relation med det andet menneske. Nogle svinger godt sammen med det samme, men overordnet set gælder det, at jo mere tid man har sammen og jo mere viden man opnår om hinandens væremåde, kropssprog, mønstre og præferencer – jo nemmere er det at føle sig godt tilpas sammen.
- Tosprogede medarbejdere ønsker ikke nødvendigvis at udføre opgaver hos borgere med samme etniske eller sproglige baggrund som dem selv. Dels kan borgerne opstille forventninger om en særlig solidaritet i kraft af den fælles baggrund. Hos andre ældre med samme baggrund vil medarbejderen måske blive mødt med modvilje på grund af uoverensstemmelser i opfattelse af religion eller på grund af forskellige opfattelser af den politiske situation i oprindelseslandet. Derudover kan medarbejderen risikere at blive afvist, da den ældre eller dennes familie ikke ønsker, at andre i indvandrer miljøet får indsigt i familiens private forhold.

BAGGRUND

Pjecen er udarbejdet på baggrund af materiale fra en undersøgelse af betydningen af religion og kultur for en god relation mellem medarbejdere og ældre flygtninge og indvandrere. Undersøgelsen er resultatet af et samarbejde mellem Magistratsafdelingen for Sundhed og Omsorg samt Stiftsudvalget for Islam og kristendom under Århus Stift.

Undersøgelsen er finansieret af Velfærdsministeriet ved Satspuljen på det sociale område 2006-2009: Styrket indsats

over for ældre med anden etnisk baggrund end dansk I forbindelse med undersøgelsen er der interviewet 19 medarbejdere, 9 ældre nydanskere og 6 pårørende til ældre nydanskere.

Du kan hente den samlede undersøgelsesrapport på Århus Kommunes hjemmeside:

www.aarhuskommune.dk/portal/organisation/publikationer – se under overskriften: "flygtninge og indvandrere"



Når døren går op, så bruger jeg mine øjne med det samme, ser på hvad personen gør. Uanset om man kommer i et dansk hjem eller et fremmed hjem, så gør man sig de observationer. Man fornemmer sig på plads, sådan at man virkelig kan vinde tilliden, så de synes, at det er på den rigtige måde, at man kommer ind i deres hjem.

Vivi, medarbejder

De fleste ældre flygtninge og indvandrere vil gerne fortælle. De vil gerne fortælle, at de har en anden kultur. For eksempel her ved Eid-festen - det var jo en fornøjelse, man blev næsten modtaget som en kær gæst i hvert et hjem. Man gik derfra med lommer så tunge af chokolade.

Der var sågar en tyrkisk dame, som jeg kommer ved, hun er ellers lidt stram i betrækket – der tøede hun helt op kindkysede mig. Hun er en stor dame, hun klappede mig simpelthen en på ryggen. Jeg kunne godt se, at det var positivt.

'Hav en god dag og god fest!' – Ligesådan når det er jul, så ønsker de os god jul.

Det synes jeg da er fint, sådan skal det være.

Lone, medarbejder

10 HURTIGE RÅD

- Vær dig selv.
- Stå ved din faglighed og dine grænser – og udvis gerne fleksibilitet.
- Mød det enkelte menneske som det er og ikke som en repræsentant for en bestemt religion eller kultur.
- Vær nysgerrig og stil spørgsmål.
- Husk på, at det ikke forventes, at du har kendskab til forskellige kulturelle og/eller religiøse traditioner – du opnår mere ved at spørge den enkelte om ønsker og behov.
- Gør dit bedste og acceptér, at borgeren kan have andre prioriteter end dig selv.
- Acceptér, at opgaverne tager længere tid, når der er sprogsvanskeligheder.
- Udvis åbenhed i forhold til andre måder at gribe tingene an på.
- Brug tolk i situationer, hvor det er vigtigt at undgå misforståelser.
- Vær særlig opmærksom på religiøse behov og ønsker ved alvorlig sygdom og død.

UDGIVER:

Århus Kommune,
Magistratsafdelingen for Sundhed og Omsorg
Søren Frichsvej 36 M, 8230 Åbyhøj

OPLAG: 500

UDGIVELSEÅR 2009

FOTO: Kåre viemose og Hans Christian Jacobsen (s. 6-7)

GRAFISK IDE, LAYOUT: Par No 1

TRYK: Scanprint a/s, Århus



Som et led i Magistratsafdelingen for Sundhed og Omsorgs miljømæssige profil er denne tryksag svanemærket. Svanemærket er garanti for, at tryksagen er produceret under miljøkontrollerede forhold – og at der kun er anvendt materialer, som lever op til skrappe miljøkrav. Licensnummer 541 006.