

XP

INTERKULTURELLE KOMPETENCER I ÆLDREPLEJEN



En model til arbejdet med kulturel diversitet
baseret på erfaringer fra Peder Lykke Centret

Kathrine H. Pii, Line Hillersdal, Gry Segoli og Benjamin Bøgeskov

”Interkulturelle kompetencer i ældreplejen
– En model til arbejdet med kulturel diversitet baseret på erfaringer fra Peder Lykke Centret”

Af
Kathrine Hoffmann Pii, lektor, ph.d.
Line Hillersdal, docent, ph.d.
Gry Segoli, lektor, MR
Benjamin Olivares Bøgeskov, docent, ph.d.

Foto fra Peder Lykke Centret af fotograf Frederikke Brostrup

Udgivet af Københavns Professionshøjskole
April 2025
ISBN 978-87-93894-88-4

Henvendelser vedrørende rapporten bedes rettet til Kathrine Hoffmann Pii, kapi@kp.dk.

Finansiering: Projektet er finansieret af Peder Lykke Centret og med midler fra Den Kommunale Kompetencefond.

Alle rettigheder forbeholdes. Mekanisk, fotografisk eller anden gengivelse af eller kopiering fra denne publikation eller dele heraf er kun tilladt i overensstemmelse med overenskomst mellem Undervisningsministeriet og Copydan. Enhver anden udnyttelse er, uden udgiverens og forfatterens skriftlige samtykke, forbudt ifølge gældende dansk lov om ophavsret. Undtaget herfra er korte uddrag til brug for anmeldelse.

© 2025 Københavns Professionshøjskole samt forfatterne.

INDHOLD

FORORD	5
OM PEDER LYKKE CENTRET	6
RAPPORT RESUMÉ.....	9
BAGGRUND.....	12
Øget kulturel diversitet i ældreplejen	12
Gruppens sårbarhedsrisici	12
Rapportens formål.....	16
METODE	17
Samskabende aktionslæring og -forskning.....	17
Projektdesign.....	17
Udvikling af forløbet for kompetenceudvikling.....	17
Afprøvning af metoder til undersøgelse og udvikling af egen praksis	19
Dataindsamling under kompetenceudviklingsforløbet	21
Analyseworkshop med ledere og stabsmedarbejdere.....	22
Metodiske refleksioner og begrænsninger.....	24
TEORI OG ANALYTISKE PERSPEKTIVER	25
Det dynamiske kulturbegreb	25
Model for kulturelle kompetencer	26
Kulturforståelse i et interkulturelt perspektiv	28
Retorisk analyseteori: etos, patos og logos	28
ANALYSE.....	30
Tre tematikker	30
Etos: mødets etik	30
Mødet har en værdi i sig selv	31
Dyderne i mødet	32
Mødets etik adskiller sig fra rettigheds- og markedsetikker.....	33
Patos: kulturforskelle til fælles glæde	34
Kultur som et fælles gode – at fællesgøre det individuelle	35
At finde det, der skaber glæde, og nyde det sammen	37
Logos: forståelse frem for forklaring	38
Misforståelse som et uundgåeligt udgangspunkt	39
At identificere det unikke	42
Forståelse er ikke det samme som forklaring	43
Forståelse og læring kollegaer imellem	45
KONTINUERLIG FORBEDRING AF PRAKSIS	48

Instrumentelle løsninger	49
Kollegialt samarbejde	49
Det svære og dilemmafyldte	51
Kritiske opmærksomheder	52
Det interkulturelle som ideal	52
OPSAMLING	54
Definitioner af kultur og kulturelle kompetencer	54
FRA ANALYSE TIL MODEL	56
En model til arbejdet med kulturel diversitet i ældreplejen	56
Første trin: Forstå	56
Andet trin: Tilpasse	58
Tredje trin: Handle	59
LITTERATUR	61

FORORD

Denne rapport er resultatet af et tæt samarbejde mellem forskere, udviklingskonsulenter og undervisere fra Københavns Professionshøjskole og Peder Lykke Centret. Samarbejdet har haft til formål at udvikle og styrke interkulturelle kompetencer i ældreplejen gennem et samskabende aktionslærings- og forskningsforløb.

På Københavns Professionshøjskole arbejder vi strategisk med at forbinde praksis med forskning, grund- og videreuddannelse for at sikre, at ny viden omsættes til konkrete, anvendelige løsninger i velfærdssektoren. Dette projekt er et eksempel på, hvordan professionsrettet forskning og praksis kan gå hånd i hånd for at udvikle nye faglige tilgange, der har direkte relevans for medarbejdere og borgere i ældreplejen.

Rapporten beskriver den interkulturelle praksis på Peder Lykke Centret, som den udfolder sig gennem medarbejdernes daglige erfaringer, fortællinger og refleksioner. Gennem interviews, observationer og et kompetenceudviklingsforløb med medarbejderne har vi undersøgt, hvordan interkulturelle kompetencer kan styrkes systematisk i ældreplejen. Formålet har været at omsætte den eksisterende praksis til en faglig model, der kan udbredes bredt i ældreplejen.

Peder Lykke Centret har gennem 10 år som profilplejehjem for mangfoldighed opbygget en unik erfaring med interkulturelt arbejde i ældreplejen. Denne viden er af stor relevans i en tid, hvor en stigende andel af ældre borgere har migrantbaggrund, og hvor plejesektoren i højere grad mødes med kulturelt mangfoldige behov. Peder Lykke Centrets tilgang repræsenterer en lokalt udviklet løsning på en global udfordring, der kan bygge bro mellem globale demografiske forandringer og den daglige ældreomsorg i lokale miljøer.

Vi vil gerne rette en stor tak til ledere og medarbejdere på Peder Lykke Centret, som har deltaget aktivt i workshops, interviews og prøvehandling i efteråret 2023 og foråret 2024 samt generøst delt deres refleksioner og erfaringer. Tak også til de beboere, vi har mødt i vores arbejde.

Vi håber, at rapportens resultater og den beskrevne interkulturelle model kan inspirere andre aktører i ældreplejen til at udvikle deres praksis, så ældreplejen kan imødekomme den mangfoldighed, der allerede er en realitet i Danmark.

København, april 2025

Grete Brorholt

Leder af Forskning og Udvikling,
Sygeplejerske- og Ernæringsuddannelserne,
Københavns Professionshøjskole

OM PEDER LYKKE CENTRET

Af Marie Neiendam, stabsmedarbejder og Mette Olsen, centerchef

Mere end 50 år med mangfoldige liv

Siden 2013 har Peder Lykke Centret arbejdet strategisk med mangfoldighed. Vi arbejder med fokus på, at alle mennesker uanset kulturel baggrund føler sig hjemme og kan leve videre på Peder Lykke Centret med alverdens interesser og vaner. Mangfoldighed er en del af centrets udvikling og indtænkes blandt andet i kompetenceudvikling, frivillighed, aktiviteter, indretning og rekruttering. Mangfoldighed forstås i ordets bredeste forstand, herunder i forhold til kultur, køn, religion, seksualitet, traditioner og livshistorier. Peder Lykke Centret har et særligt fokus på ældre med etnisk minoritetsbaggrund. Det er en gruppe, der generelt oplever ulighed i sundhed på flere områder.

Som det første og eneste ældrecenter i Danmark får Peder Lykke Centret en mangfoldighedsprofil i 2013. Det sker som en del af Københavns Kommunes profilering af plejehjemmene, så de i højere grad målretter sig borgernes individuelle behov og interesser.

Peder Lykke Centret er bygget i 1970 i Urbanplanen på Amager. Det er en selvejende institution med driftsoverenskomst med Københavns Kommune. Her har 152 beboere deres hjem. 200 borgere er tilknyttet aktivitetscentret og 300 er indmeldt i daghøjskolen. Hertil kommer alle caféens gæster samt netværksgrupper, børnehaver og barslende forældre, der ugentligt besøger centret. For ikke at nævne lægen, fodterapeuten, frisøren og minimarkedet, der også findes under centrets tag. Peder Lykke Centret er et hus med gang i.

Det kan lyde simpelt at arbejde med mangfoldighed, men vi har mødt mange udfordringer på vejen. Da profilen bliver indført, er der blandede reaktioner. Både blandt pårørende og medarbejdere bliver der udtrykt en bekymring for, at det vil gå udover traditionelle danske traditioner såsom jul. Bekymringerne omhandler også fagligheden, for kan vi mon imødekomme ønsker om personlig hygiejne på tværs af køn? Derudover fortæller enkelte medarbejdere, at de også er bekymrede for at komme til at træde nogle over tærne i forhold til deres religion. Andre medarbejdere forventer ikke, at det vil medføre større ændringer. De fortæller, at de jo allerede arbejder med personcentreret omsorg med blik for det enkelte menneskes unikke livshistorie. Mange spørgsmål bliver stillet, og mange bekymringer bliver ytret. Hvad betyder det egentlig at have en mangfoldighedsprofil?

Mangfoldighedsprofilen ligger i naturlig forlængelse af det arbejde, der allerede foregår på Peder Lykke Centret. Et arbejde, der på det tidspunkt har foregået i mere end 40 år. Mange vil mene, at det ligger i forlængelse af arbejdet i ældreplejen generelt. Personcentreret omsorg er en vigtig del af ældreplejen. Men arbejdet med mangfoldighed er mere end det. Det har årene med profilen lært os.

Mangfoldighedsprofilen bliver sat i gang som en treårig projektperiode. Der er fra starten fokus på interkulturelle kompetencer. I det første år er der fokus på at inddrage medarbejderne i forhold til profilens udformning. Det bidrager med indsigter, der virker som grundlag for de kurser og den praksisnære læring, der følger i projektets andet og tredje år. For at finde det bedst mulige grundlag at bygge mangfoldighedsprofilen på, er medarbejdere og ledelsen fra begyndelsen ude at søge inspiration fra praksis og i forskningen. Andre plejehjem besøges, og førende forskere inviteres med i processen. I de første tre år er der tilknyttet følgeforskning.

Der findes mange måder at indrette plejehjem på, der har fokus på borgere med forskellige kulturelle baggrunde. På Peder Lykke Centret bor beboerne sammen på tværs af kulturelle baggrunde. Den beslutning bliver truffet på baggrund af erfaringer fra andre steder, samt hvordan samfundet ser ud, da vi starter arbejdet med mangfoldighed.

Som noget af det første bliver der indrettet et stillerum og et interkulturelt lokale. Medarbejderne i køkkenet bliver undervist i forskellige verdenskøkkener, så menuen så vidt muligt afspejler beboersammensætningen. Det samme gør vores årshjul. Alverdens højtider bliver fejret, afhængigt af hvem der bor her. Årligt har vi en stor mangfoldighedsfest, hvor vi åbner dørene for lokalområdet og mødes på tværs af alder, etnicitet, funktionsniveau og traditioner.

Sprog kan være en barriere, når vi er sammen med mennesker fra hele verden. Selv hvis man tidligere har behersket det danske sprog, så oplever mange at glemme det på grund af alder eller sygdom. Her finder vi hurtigt frem til værdien i de mange sprog, medarbejderne taler. De, der ønsker at gøre brug af deres sproglige og kulturelle kompetencer, bliver brugt til 'hverdagsoversættere' i huset. Det er en indsats, der er kommet til undervejs og har ført til oprettelsen af Etnisk Ressourceteam. Etnisk Ressourceteam starter som et projekt på Amager i 2017. Siden 2022 har det været et tilbud til alle borgere i kontakt med Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns kommune (SUF). Etnisk Ressourceteam består af omkring 100 ressourcepersoner, der er ansat i SUF. Ressourcepersonerne taler flere sprog end dansk og har kendskab til flere kulturelle baggrunde. I kombination med deres sundhedsfaglige baggrund fungerer de som brobyggere mellem borgere med etnisk minoritetsbaggrund og deres kollegaer i SUF. Ressourcepersonerne taler tilsammen 55 sprog. Teamet har fortsat base på Peder Lykke Centret, hvorfra alle opgaver bliver koordineret. Gennem årene har Etnisk Ressourceteam løst mere end 1.200 opgaver, og det tal er hurtigt stigende. Behovet viser sig tydeligt, og der tegner sig et billede af, at ressourcepersonerne er med til at forkorte forløb, sikre at borgerne handler på deres sundhed og ældreliv på et oplyst grundlag og skaber en bedre oplevelse for alle parter.

På nuværende tidspunkt er 18 procent af beboerne på Peder Lykke Centrets plejehjem født udenfor Danmark. Tallet har været stigende siden profilens begyndelse.

Medarbejdernes reaktion på profilen var varieret i 2013. "Men det har slet ikke været så farligt", forklarer en medarbejder efter 10 år med profilen. Erfaringer fra praksis i samspil med kompetenceudvikling har klædt medarbejderne bedre på. De interkulturelle kompetencer bliver løbende skærpet, og det er en faglighed, vi aldrig bliver færdige med at udvikle.

Det er stadig komplekst. Vi oplever, at mange ældre med etnisk minoritetsbaggrund flytter senere ind på Peder Lykke Centret end ældre med etnisk dansk baggrund. Det stiller større krav til observationer, når sprog er en barriere. I tilfælde, hvor der er sproglige barrierer, kognitive funktionsvariationer og ingen pårørende, tager det længere tid at få et godt billede af livshistorien. Samtidig oplever vi, at vi i højere grad skal have socialrådgivere inddraget på grund af borgernes økonomiske og juridiske situation. Det er sværere at indgå i hverdagsaktiviteter, og det tager længere tid for beboeren at falde til på plejehjemmet, hvis der ikke er et forudgående kendskab til, hvad et plejehjem er. Det er selvfølgelig ikke nødvendigvis tilfældet. Men vi må ikke negligere, at det kan være et komplekst arbejde.

Årene har lært os, at interkulturelle kompetencer er en faglighed, der hele tiden skal holdes ved lige. De mange erfaringer gør os konstant klogere. Men det betyder ikke, at vi altid gør det helt rigtige. Vi laver fejl. Vi gør en dyd ud af at vedligeholde en arbejdskultur, hvor misforståelser fører til forståelser. Hvor vi har mod til at stille de svære spørgsmål, selvom det betyder, at vi nogle gange træder lidt ved siden af. Vi har lært, at det er en svær faglighed, fordi den går tæt på vores personlige værdier, og den baggage vi hver især har med os. Det er en faglighed, der kræver, at vi kigger indad og bliver klogere på vores egne forforståelser.

Vi er opmærksomme på at blive bedre til at målrette og dele viden om ældres muligheder og rettigheder med de ældre selv. Vi holder arrangementer og inviterer målgruppen indenfor for at bygge bro og for at blive bedre til at målrette vores tilbud og viden til de ældres behov og ønsker.

Vi fejrer stadig jul. Men vi fejrer også eid, kinesisk nytår og polsk påske. Dufte, lyde og smage fra hele verden får samtalerne i gang og minderne frem. Vi ser en stor værdi i at fejre den mangfoldighed, der er iblandt os.

Interkulturelle kompetencer blandt sundhedsfaglige medarbejdere er essentielle for at kunne varetage ældreplejen i et samfund med stigende kulturel diversitet. Gennem alle årene har vi haft besøg af fagfolk fra ind- og udland, der er nysgerrige på de erfaringer, vi gør os. Interessen er stigende. Vi ønsker derfor nu at dele denne viden med flest mulige, så interkulturelle kompetencer på sigt kan blive en del af alle sundhedsfaglige medarbejders kompetencer.

RAPPORT RESUMÉ

Baggrund

Andelen af borgere med migrantbaggrund i den danske ældrepleje er stigende, hvilket stiller nye krav til de sundhedsfaglige medarbejders interkulturelle kompetencer for at sikre personcentreret pleje og omsorg. Ældre borgere med migrantbaggrund er en heterogen gruppe, hvad angår oprindelsesland, migrationsårsag, antal år i Danmark, etnicitet, sprog, kultur, religion og socioøkonomiske forhold. På trods af forskellige individuelle vilkår er der nogle fælles sårbarhedsrisici, der kræver faglig opmærksomhed blandt de sundhedsfaglige medarbejdere. Der er derfor et stort behov for at undersøge hvilke faglige kompetencer, der kan understøtte høj kvalitet i pleje og omsorg for denne gruppe. Peder Lykke Centret har som profilplejehjem med fokus på mangfoldighed gennem de sidste 10 år opbygget en unik erfaring inden for interkulturel praksis i ældreplejen. Denne erfaring rummer værdifuld viden om, hvordan ældreplejen kan tilpasses en stadig mere mangfoldig befolkningssammensætning.

Formål

Rapportens formål er at beskrive Peder Lykke Centrets interkulturelle praksis, som den udfolder sig gennem medarbejdernes fortællinger og refleksioner over deres daglige arbejde, med henblik på at omsætte denne praksis til en faglig model, der kan udbredes bredt i den danske ældrepleje og derved bidrage til udviklingen af interkulturel ældrepleje i Danmark.

Metode

Projektet bygger på en aktionsbaseret lærings- og forskningstilgang og er udviklet i samarbejde mellem Peder Lykke Centret og Københavns Professionshøjskoles sundhedsfaglige videreuddannelse og forskning og udviklingsenheden på Institut for Sygeplejerske og Ernæringsuddannelserne. Dataindsamlingen omfatter kvalitative interview med ledere og medarbejdere (i alt 7 interviews) og etnografiske observationer af et kompetenceudviklingsforløb (i alt 18 workshops) med medarbejdere samt en analyseworkshop med ledere og stabsmedarbejdere. Kompetenceudviklingsforløbet bestod af tre workshops à tre timers varighed, som 96 fastansatte medarbejdere deltog i. I workshopperne blev Peder Lykke Centrets eksisterende interkulturelle praksis både udforsket og videreudviklet. Rapportens resultater bygger på en tematisk analyse af datamateriale fra interview og workshops og er udført med udgangspunkt i de retoriske appelformer (etos, patos og logos).

Resultater

Peder Lykke Centrets interkulturelle praksis kommer til udtryk i tre tematikker, som afspejler de tre retoriske appelformer (etos, patos, logos).

Etos: Mødets etik.

Det første tema handler om etikken i det interkulturelle møde mellem ældre borgere med migrantbaggrund og medarbejderne. På Peder Lykke Centret er interkulturelle kompetencer er funderet i en etisk forpligtelse til at skabe en ligeværdig relation til og samvær med mennesker, hvis kultur opfattes som forskellig fra ens egen. Mødet bygger på tillid og respekt som ofte opbygges over tid og kræver tålmodighed. Det indebærer, at medarbejderne er åbne, nysgerrige og kritisk reflekterede over egne kulturelle forforståelser. Mødets etik skal hverken forveksles med en markedsetik, der er optaget af at levere ydelser tilpasset kundens præferencer eller en rettighedsetik, der har fokus på at udligne uretfærdighed, som mennesker med minoritetspositioner kan møde. Mødets etik handler om mere end at imødekomme beboerens kulturelle præferencer og sikre universelle rettigheder, den handler om at forstå, hvem den enkelte beboer er og at skabe et gensidigt møde på tværs af kulturelle forskelle.

Patos: Kulturforskelle som en fælles glæde

Peder Lykke Centret betragter kulturel mangfoldighed som en fælles ressource, der kan bringe glæde og styrke relationer mellem beboerne og medarbejderne. Kulturforskelle ses ikke som barrierer, der adskiller mennesker, men som muligheder for gensidigt at berige hinanden ved at dele og lære af hinanden. Traditioner og kulturelle udtryk betragtes derfor ikke som private præferencer, boerne kan dyrke for sig selv, i stedet bliver de synliggjort og delt, så de fejres åbent og bidrager til at styrke fællesskabet.

Logos: Forståelse frem for forklaring

Peder Lykke Centrets tilgang handler om at forstå det unikke i hver beboer. Det betyder en kritisk opmærksomhed på, ikke at se beboerne som en stereotyp repræsentant fra en bestemt kultur eller bruge kulturelle antagelser som forklaring på adfærd og handlinger. I stedet bestræbes det at skabe forståelse gennem åben dialog og refleksion med beboere, pårørende og kollegaer. I denne proces, ses misforståelser som uundgåelige og bruges aktivt som læringsmuligheder til at styrke og udvikle praksis.

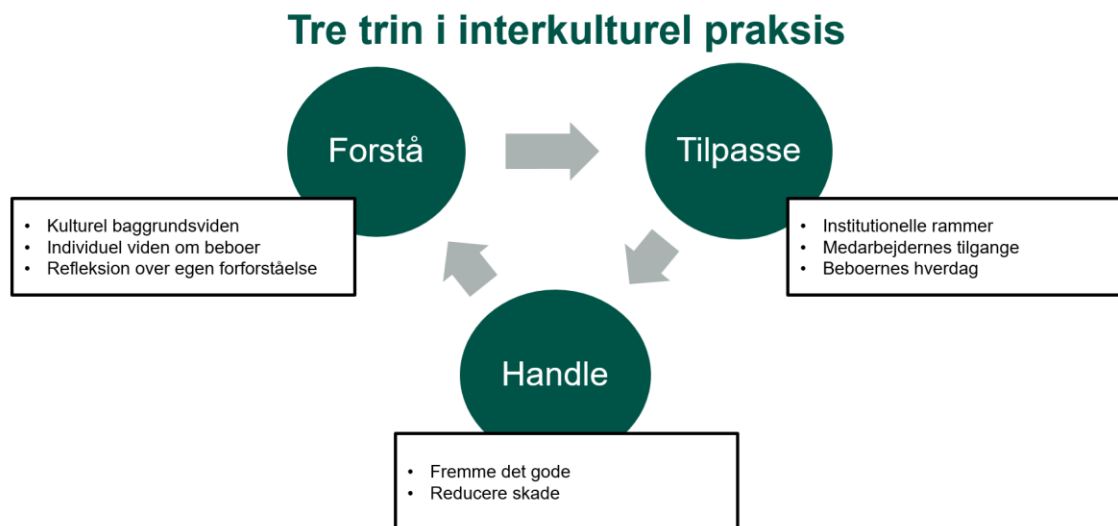
Medarbejdernes fortællinger om deres praksis inkluderer også deres egne kritiske opmærksomheder og forbedringsområder. Forbedringsområderne inkluderer brugen af eksisterende og udvikling af nye instrumentelle løsninger (fx bedre inddragelse af Etnisk Ressourceteam og udvikle brugen af teknologier som tablets i samarbejdet med beboerne), at have kontinuerligt fokus på og udvikling af det gode kollegiale samarbejde og at arbejde mere systematisk og metodisk med svære og dilemmafyldte situationer.

Model til arbejdet med kulturel diversitet i ældreplejen

På baggrund af resultaterne præsenteres en model til arbejdet med kulturel diversitet i ældreplejen. Modellen består af tre trin: *Forstå, tilpasse og handle*. Det første trin indebærer tre elementer, som medarbejderne skal afdække og arbejde med i deres forståelse: kulturel baggrundsviden, individuel viden om den enkelte beboer og refleksion over egen forforståelse. Det andet trin handler om at finde måder at tilpasse praksis og udvikle kreative løsninger på flere niveauer – de institutionelle rammer, medarbejderens tilgang til beboere, og beboerens hverdag. Det sidste trin handler om konkret implementering af tilpasningerne for at støtte beboerne i at leve det liv, de gerne vil leve ved at fremhæve det gode, som kulturel mangfoldighed bidrager til, herunder at dele kulturelle oplevelser i fællesskab. Det indebærer også at reducere skade ved at forebygge og håndtere de konflikter, der kan opstå i det interkulturelle arbejde. Til hvert trin kobles konkrete metoder til at understøtte trinnene. Disse er præsenteret i et bilag til rapporten.

Konklusion

Peder Lykke Centrets erfaringer viser, hvordan interkulturel praksis kan styrke både beboernes trivsel og medarbejdernes faglige udvikling. Den udviklede model tilbyder en systematisk tilgang til at udbrede og implementere denne praksis generelt i ældreplejen.



BAGGRUND

Øget kulturel diversitet i ældreplejen

Vi ser en øget kulturel diversitet i ældreplejen i Danmark og med det stigende antal af ældre over 65 år, som er født uden for Danmark, forventes denne udvikling at fortsætte. Peder Lykke Centret har med deres strategiske arbejde med mangfoldighed gennem de sidste 10 år opbygget en unik erfaring på området. I det følgende udfoldes de forhold, som kræver særlig opmærksomhed i arbejdet med den kulturelle diversitet, som følger af det stigende antal ældre borgere med migrantbaggrund.

Antallet af borgere med migrantbaggrund afhænger af, hvordan gruppen defineres. I Danmark skelnes der i statistiske opgørelser mellem vestlige og ikke-vestlige migranter. Ifølge den opdeling var der i 2020 ca. 28.000 migranter over 65 år fra ikke-vestlige lande. Det forventes at antallet i 2030 vil være ca. 59.000 og i 2040 ca. 99.500 (Rytter et al., 2021). Definitionen ”vestlig/ikke-vestlig” har imidlertid mødt international kritik, hvor opdelingen kritiseres for at være et utidssvarende levn fra kolonitidens hierarkiserede opdeling af verden (UN, 2022) (Said, 1979). Når det gælder ældreplejens fokus på kulturel mangfoldighed, er en skelnen mellem vestlige og ikke-vestlige migranter også problematisk. Uanset oprindelsesland indebærer det at migrere til et andet land et kulturmøde, som vil have betydning for den gensidige kommunikation og forståelse. Hvis man ser bort fra opdelingen af migranter i den danske definition, er antallet af personer over 65 år, der er migreret til Danmark, i dag ca. 80.000 personer, hvilket betyder at fremskrivningen af gruppen vil være betydeligt højere (Danmarks Statistik, 2025)

Gruppens sårbarhedsrisici

Gruppen af ældre med migrantbaggrund i Danmark har det til fælles, at de er født uden for Danmark, men derudover er det en meget heterogen gruppe, hvad angår oprindelsesland, antal år i Danmark, etnicitet, sprog, kultur, religion og socioøkonomiske forhold. Gruppen udgøres af arbejdsmigranter, familiesammenførte og flygtninge, og det er især årsagen til deres migration, der har indflydelse på deres sundhedsudfordringer samt deres vilkår og muligheder for at håndtere dem (Nørredam, 2015). For de ældre borgere, som er flygtet fra deres hjemland, er der stor risiko for psykisk sårbarhed, blandt andet på grund af en høj forekomst af angst, depression og posttraumatisk stress syndrom (PTSD), som flugterfaringer kan medføre (Henkelmann et al., 2020). Mange arbejdsmigranter oplever fysisk nedslidning som følge af det hårde fysisk arbejde, som størsteparten typisk har udført gennem livet. Derudover er social isolation en særlig risiko for de ældre familiesammenførte kvinder, da mange af dem kom til Danmark i en periode, hvor der ikke blev stillet krav om arbejdsmarkedstilknytning eller krav om tilegnelse af dansk sprog (Lasgaard et al., 2020). Generelt udgør migrationsprocessen i sig

selv en belastning, hvor tilpasningen til det nye land indebærer mødet med nye normer og sprog, usikkerhed om opholdsgrundlag, tab af social status, ændrede socioøkonomiske forhold og ofte også tab af socialt netværk. Økonomien er en særlig afgørende faktor i livsvilkårene for ældre med migrantbaggrund. Andelen af ældre med migrantbaggrund, der lever i fattigdom, er stor sammenlignet med majoritetsdanske ældre. Det skyldes blandt andet reglerne om brøkpension, som nedsætter folkepensionen baseret på antallet af år på arbejdsmarkedet (Liversage & Jakobsen, 2016). Blandt ældre med migrantbaggrund defineres op mod en fjerdedel som fattige¹, hvor andelen blandt majoritetsdanske ældre er 1 procent (Rytter et al., 2021). De økonomiske udfordringer kan have direkte konsekvenser for de ældres sundhed og begrænse muligheden for at betale for nødvendig medicin eller plejehjemsbolig. De sårbarhedsrisici, som ældre immigranter i Danmark står over for, genfindes på internationalt niveau, og WHO beskriver, at ældre migranter og flygtninge generelt ældes hurtigere end jævnaldrende i de lande, de migrerer til. Det skyldes de belastninger og sårbarheder, som knytter sig til migranter og flygtninges vilkår (World Health Organization, 2018).

En rapport fra 2020 om etnisk ulighed i sundhed i Danmark viser, at minoritetsetniske ældre generelt oplever et lavere selv vurderet helbred, dårligere mental sundhed og en højere grad af ensomhed (Hempler et al., 2020). Når det gælder demenssygdom, ses der en større forekomst blandt minoritetsetniske ældre men samtidig et lavere medicinforbrug og mindre brug af sundheds- og omsorgssystemets tilbud om pleje og omsorg (Nielsen et al., 2021). Det afspejler en bredere tendens, hvor minoritetsetniske ældre og deres pårørende i mindre grad benytter pleje- og omsorgsydelser som hjemmepleje, dagtilbud og plejehjem sammenlignet med majoritetsdanske ældre (Rytter et al., 2021). Derimod er servicelovens § 94, som giver mulighed for at ansætte selvudpegede hjælpere, en ordning som en del minoritetsetniske ældre vælger at benytte sig af, hvor familiemedlemmer udpeges som hjælpere og ansættes af kommunen til at varetage visiterede opgaver vedrørende personlig og praktisk hjælp, omsorg og pleje (Rytter et al., 2021).

Flere forhold bidrager til disse forskelle mellem minoritetsetniske og majoritetsdanske ældre. For det første kan ældre med migrantbaggrund have et andet mønster for, hvornår og hvor de søger hjælp i forbindelse med sygdom. Undersøgelser viser, at de ofte mangler viden om ældreplejens tilbud og muligheder. Deres usikkerhed om, hvordan man tilgår og benytter tilbuddene, udgør en væsentlig barriere (Eskildsen et al., 2012; Liversage & Jakobsen, 2016; Rytter et al., 2021). Reglerne om selvbetalt tolkebistand i sundhedsloven (Bekendtgørelse om tolkebistand efter sundhedsloven, 2018) udgør også en væsentlig barriere i forhold til at få fyldestgørende information i kontakten med sundhedsvæsenet (Nielsen & Jervelund, 2023).

¹ Fattigdom defineres ved at en person har under 50% af den nationale medianindkomst det gældende år.

Derudover kan der være forskellige opfattelser af, hvad der anses som en behandlingskrævende sygdom, og hvad der betragtes som naturlige aldringstegn, fx i relation til udredning for demenssygdom (Nielsen et al., 2021, 2021). Kulturelle normer spiller også en rolle, da pleje og omsorg inden for familien ofte vægtes højere end institutionelle løsninger i mange minoritetsetniske grupper (Nielsen et al., 2021; Rytter et al., 2021). Det afspejler sig også i, at pårørende til ældre med migrantbaggrund i langt mindre grad deltager i kommunale pårørendetilbud sammenlignet med pårørende til majoritetsdanske ældre. Dette har blandt andet igangsat en målrettet indsats i Københavns Kommune, som op søger pårørende til demensramte ældre med migrantbaggrund for bedre at inddrage og hjælpe de pårørende og ældre med demens (Center for Ældreliv og Innovation, 2024).

Peder Lykke Centrets mangfoldighedsprofil skal ses i lyset af en polariseret samfundsdiskurs, som skaber særlige vilkår for både de ældres sundhed og medarbejdernes praksis. Som nævnt i forordet blev mangfoldighedsprofilen mødt med bekymring fra både centrets brugere, medarbejdere og omverden. Bekymringen kan forstås som en reaktion på det at sætte fokus på kulturel mangfoldighed og dermed også på kulturelle forskelle. Kulturforskelle italesættes ofte samtidig med en etnisk grænse-dragning, som indebærer en risiko for afledte stigmatiserende effekter (Rytter, 2023). I en skandinavisk kontekst kan det at fremhæve forskelle skabe ubehag, fordi det kolliderer med den lighedstanke, der udgør fundamentet for de skandinaviske velfærdsstater. Dette ubehag kommer ofte til udtryk som berøringsangst eller en tendens til at negligere forskelle – særligt relateret til etnicitet (Gullestad, 2006).

De skitserede forhold, omkring den voksende kulturelle diversitet i ældreplejen, peger på et behov for en tilgang, der kan imødekomme de specifikke behov hos ældre migranter. Trods gruppens heterogenitet er der nogle fælles sårbarhedsrisici, som går på tværs af de ældres oprindelseslande og baggrunde. Disse kræver, at plejepersonalet udvikler særlig opmærksomhed og kompetencer til at identificere og håndtere dem (Pii & Shooghi, 2024). De vigtigste udfordringer omfatter sprogbarrierer, der vanskeliggør kommunikationen; belastninger i forbindelsen med migrationsprocessen; kulturforskelle, fx omsorgspraksisser eller andre hverdagspraksisser, der adskiller sig fra normerne i dansk ældreomsorg og institutioner; et mindre brug af velfærdsstatens pleje- og omsorgstilbud, fx grundet kulturelle værdier om familiebaseret omsorg eller mistro til og manglende viden om institutionaliseret ældreomsorg; samt økonomisk sårbarhed.

Behov for interkulturelle kompetencer

For at imødekomme disse udfordringer kræves det, at sundheds- og omsorgsprofessionelle har de nødvendige interkulturelle kompetencer. Forskning peger på, at manglende interkulturelle kompetencer blandt sundhedspersoner kan påvirke plejekvaliteten negativt og forværre etnisk ulighed i

sundhedssystemet, og anbefaler mere målrettet uddannelse på området (Hempler et al., 2020; Nielsen et al., 2019). Kulturelle kompetencer defineres på forskellige måder inden for sundhedsområdet (Li et al., 2023; Shen, 2015). Overordnet indebærer kompetencerne en opmærksomhed på kulturens betydning for sundhed, herunder refleksivitet om den professionelles egen personlige og faglige kulturelle baggrund. Det indebærer forskellige former for viden om kulturforståelse, kulturelle fænomener og epidemiologisk viden om specifikke sundhedsrisici for bestemte befolkningsgrupper. Endelig indebærer det færdighederne til at tilpasse kommunikation, behandling og omsorg til den enkelte på baggrund af viden og refleksivitet. Disse kompetencer er afgørende for at imødekomme behovene hos patienter og borgere med forskellige kulturelle baggrunde.

Den stigende kulturelle diversitet i ældreplejen ses også blandt medarbejderne. I 2020 havde cirka 11 procent af medarbejderne i ældreplejen migrantbaggrund, ofte fra lande uden for Europa og Nordamerika (Brygger et al., 2022). Sundhedspersoner med forskellige kulturelle baggrunde arbejder hver dag tæt sammen om at yde pleje og omsorg til ældre, som er født både i og udenfor Danmark – interkulturelle kompetencer er derfor en nødvendighed både i samarbejdet med kollegaer såvel som i mødet med den enkelte borger.

Diversiteten blandt medarbejderne ses mange steder som et positivt bidrag i arbejdet med interkulturelle kompetencer (Nielsen & Sparre, 2024) og flersproglige kompetencer. Mange medarbejdere taler flere sprog, og deres forskellige perspektiver og interkulturelle erfaringer kan være en styrke i mødet med en mangfoldig borgergruppe. For at udnytte potentialet fuldt ud er det nødvendigt, at arbejdspladserne både understøtter og udvikler medarbejdernes kulturelle ressourcer og de kompetencer, der skal til for at navigere i et flerkulturelt miljø.

Interkulturelle kompetencer som middel til personcentreret omsorg

Personcentreret omsorg har længe været et kerneprincip i ældreplejen, hvor målet er at møde den enkelte borger med respekt for deres unikke behov, præferencer og livshistorie, ikke mindst på demensområdet, hvor Tom Kitwoods model er blevet vidt udbredt (Kitwood, 2003). Men når ældreplejen bliver stadig mere mangfoldig, kræver det en særlig opmærksomhed for at sikre, at personcentreret omsorg også favner de komplekse kulturelle dynamikker, som opstår i mødet mellem borgere og medarbejdere med forskellige kulturelle baggrunde. Her bliver interkulturelle kompetencer afgørende som et middel til at sikre, at omsorgen forbliver både personcentreret og kulturelt sensitiv.

Interkulturelle kompetencer adskiller sig fra en generel tilgang til personcentreret omsorg ved at fokusere på det specifikke behov for at forstå og navigere i de dynamikker, der præger relationerne i et interkulturelt miljø. Hvor Tom Kitwoods omsorgsfilosofi for personcentreret omsorg er rettet mod at

fremme den enkelte ældres trivsel, udvider interkulturelle kompetencer dette perspektiv ved at fokusere på, hvordan kulturelle forskelle kan skabe både muligheder og sårbarheder i relationerne.

Rapportens formål

Med det stigende antal borgere med migrantbaggrund i ældreplejen og de sårbarhedsrisici, som knyttes til gruppen, er der et behov for at beskrive de faglige kompetencer, som kan understøtte en høj kvalitet i plejen og omsorgen for gruppen. Peder Lykke Centrets erfaringer som mangfoldighedsplejehjem er oplagte at undersøge nærmere for at forstå, hvad det interkulturelle arbejde i ældreplejen indebærer, og lære deraf.

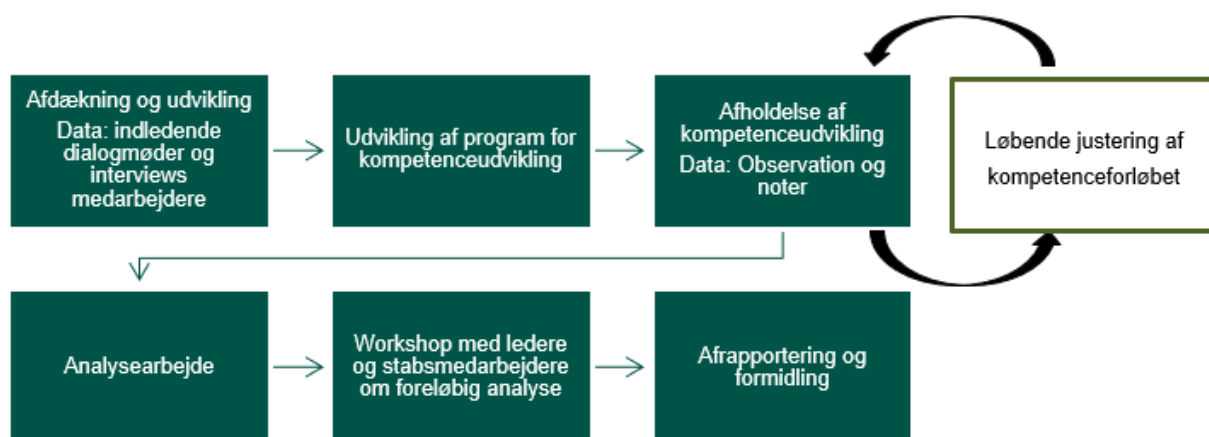
Formålet med rapporten er at beskrive og analysere Peder Lykke Centrets interkulturelle praksis med henblik på at omsætte den til en faglig model, der kan udbredes bredt i den danske ældrepleje og derigennem udvikle og styrke de interkulturelle kompetencer generelt inden for området.

METODE

Samskabende aktionslæring og -forskning

Projektet er baseret på en aktionsbaseret lærings- og forskningstilgang (Illeris, 2015; O'Neil, 2007), der understøtter en forandrings- og fornyelsesproces i praksis. I projektet har Peder Lykke Centret, Forskning og Udviklingsenheden på Institut for Sygeplejerske- og Ernæringsuddannelser (FoU) og Videreuddannelse (VU) haft et tæt samarbejde om at udforske og udvikle Peder Lykke Centrets eksisterende interkulturelle praksis. Alle parter har på forskellig vis bidraget med data, input til opbygningen af forløbet for kompetenceudviklingen og den løbende analyse af data. Kompetenceudviklingen var opbygget som et kaskadeprojekt, hvor i alt seks hold gennemgik et læringsforløb bestående af tre workshops. Indsamling og analyse af data er foregået løbende i processen – før, under og efter afholdelse af kompetenceudviklingsforløbet. Den endelige analyse og afrapporteringen af projektet består dels af denne rapport og et understøttende ledelsesværktøj (bilag: Inspirationskatalog til understøttelse af interkulturel praksis).

Projektdesign



Figur 1: Projektdesign

Udvikling af forløbet for kompetenceudvikling

Indledningsvis blev der afholdt afdækkende møder og interviews med ledere og stabsmedarbejdere på Peder Lykke Centret. Hensigten med møderne og interviews var at etablere et fælles vidensgrundlag om den eksisterende praksis og udviklingsbehov på Peder Lykke Centret som udgangspunkt for

tilrettelæggelsen af kompetenceudviklingsforløbet. Der blev foretaget en interviewundersøgelse blandt stabsmedarbejdere og ledere (i alt n=5), som afdækkede deres selvforståelse af Peder Lykke Centrets interkulturelle kompetencer. Interviewguiden understøttede det overordnede forskningsspørgsmål "Hvordan forstås og praktiseres Peder Lykke Centret interkulturelle arbejde?" Selve interviewspørgsmålene var formuleret i et hverdagssprog, hvor deltagerne blev spurgt om deres oplevelser og perspektiver på de temaer, der blev spurgt ind til.

På baggrund af de behov, der blev identificeret i møder og interview, blev det besluttet, at kompetenceudviklingen skulle handle om tre temaer: 1) Forståelse af interkulturelle kompetencer, 2) Overgange i livet med fokus på indflytning på Peder Lykke Centret og afslutningen på livet, samt 3) Omgivelser og beboerens sociale netværk.

Hvert forløb bestod af tre workshops, som hver havde tre timers varighed. Seks hold gennemførte forløbet og i alt deltog (n=96) medarbejdere i kompetenceudviklingen. Hvert hold bestod af (n=10-14) medarbejdere med forskellige faglige uddannelsesbaggrunde og funktioner, herunder afdelingslederen for hver afdeling. Derudover deltog stabsmedarbejdere på skift. Medarbejdernes forudsætninger for læring var meget forskellige, og der var stor variation i medarbejdernes dansksproglige niveau.

Aktionslæring blev anvendt som metodisk grundlag for kompetenceudviklingen og er kendetegnende ved, at deltagerne ikke blot opnår individuelle kompetencer, men at læringen sker i samspil med den omverden og det fællesskab, de er en del af (Illeris, 2015). I aktionslæring er der fokus på at udvikle praksis, og formålet for læringen er ikke nødvendigvis at tilegne sig ny viden men snarere at skabe refleksion over implicit viden hos deltagerne og i deres praksis (Bourner & Rospigliosi, 2019). Læringsprocessen var designet som en praksisnær og kollektiv proces, hvor medarbejderne sammen udforskede, hvordan deres handlinger og værdier formede deres arbejde i hverdagen. Det skabte rum for at styrke ikke kun individuel læring, men også en fælles forståelse og praksis blandt medarbejderne.

Workshoppene tog afsæt i den dialektiske dialog (Helskog, 2012) og eksplorative samtaler, som er metoder, der har til formål at udvide medarbejdernes egen forforståelse. Hver workshop var baseret på en dialog om praksiserfaringer og situationer (Shotter, 2010), der tog afsæt i medarbejdernes egne erfaringer og fælles refleksioner over forskellige, og til tider modsatrettede, perspektiver, der opstod i dialogen. Ud fra de forskellige opfattelser blev der arbejdet med at opnå en fælles forståelse (Valeur, 2016) af interkulturelle problemstillinger, løsninger og kompetencer. Det inkluderede fx fremsætning af teser og antiteser i en filosofisk dialektisk dialog (Helskog, 2012). Dialogen kombinerede en åbende tilgang, hvor medarbejderne blev opfordret til at dele og undersøge forskelligartede erfaringer, med en kritisk undersøgende tilgang, der udfordrede eksisterende forestillinger og normer. Ved at

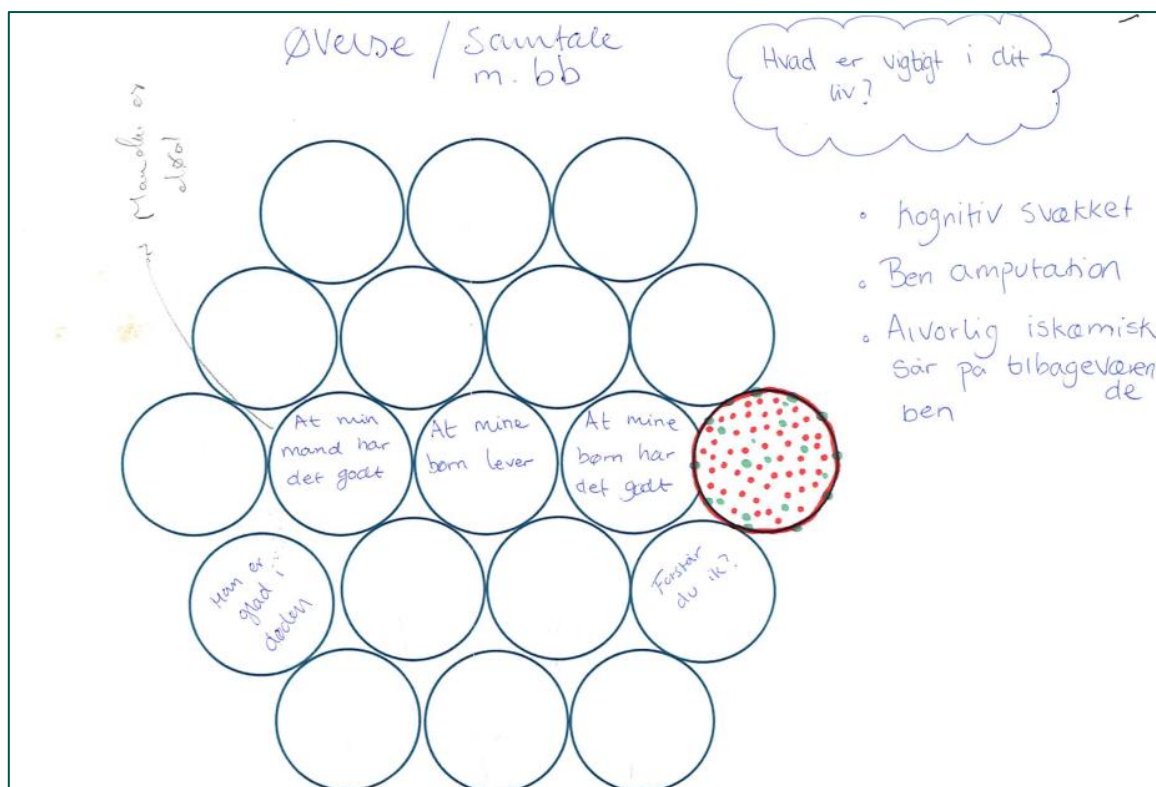
arbejde med teser og antiteser blev medarbejderne støttet i at finde nye erkendelser og skabe en fælles forståelse af interkulturelle kompetencer.

Eksplorative samtaler, en metode inspireret af antropologien (Spradley, 2016), blev anvendt sideløbende med aktionslæringen. Denne tilgang havde til formål at sikre variation og dybde i de erfaringer, der blev bragt frem under workshops. Med inspiration fra antropologisk undersøgelsesmetode blev medarbejdernes oplevelser udforsket gennem åbne og dybdegående spørgsmål, der fokuserede på at afdække kulturelle dynamikker og relationelle udfordringer i arbejdet.

Ved at undersøge de bagvedliggende forforståelser og perspektiver bag medarbejderne handlinger blev der skabt en nuanceret forståelse af de interkulturelle situationer, de møder. Den eksplorative tilgang gav plads til at undersøge kompleksiteten i arbejdet og belyse både udfordringer og ressourcer i interkulturelle møder. Dialogen i workshops bestod således både af en åbnende og mere konfronterende tilgang.

Afprøvning af metoder til undersøgelse og udvikling af egen praksis

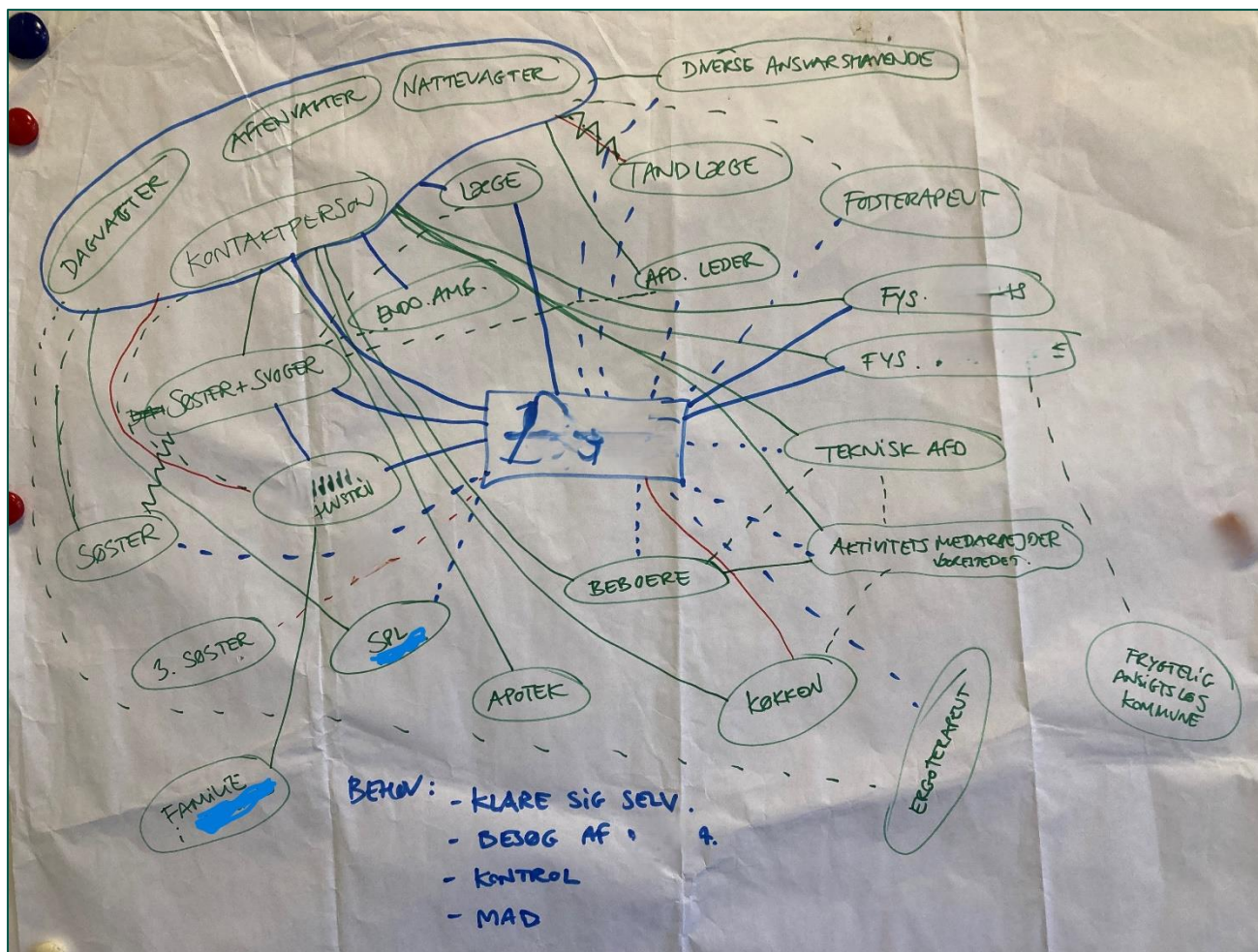
Medarbejderne blev introduceret til metoder til at undersøge egen praksis (Bourner & Rospigliosi, 2019) og skulle afprøve disse i workshoppene og i deres daglige praksis som såkaldte ”prøvehandlinger”. Erfaringerne med at bruge metoderne blev inddraget i dialogerne i workshoppene. Metoderne havde til formål at understøtte en undersøgende dialog med beboeren via *boblemetoden* (Nielsen et al., 2018) samt forskellige *spørgsmålstyper* (Couture & Sutherland, 2006) og *aktiv lytning* (Rogers, 2003), observere og beskrive interkulturel praksis hos kollegaer via *kollegaobservation* og kortlægge beboerens sociale netværk ved ”*netvæksanalyse*” (Gittel, 2012). Metoderne beskrives i bilag ”Inspirationskatalog til understøttelse af interkulturel praksis”.



Billede 1: Boblemetoden

Observation	Noter
Hvad så du?	
Hvad inspirerede dig?	
Hvad undrede du dig over?	

Billede 2: Observationsguide til kollegaobservation



Billede 3: Netværksanalyse

Dataindsamling under kompetenceudviklingsforløbet

Til hver workshop var der en primær underviser, der varetog undervisningen og faciliterede dialogen og en primær forsker, der observerede og noterede interaktionen på workshoppene, medarbejdernes udsagn og diskussioner. De tre forskere skiftedes til at varetage rollerne som underviser og som observerende forsker på de forskellige hold. Observatørens rolle var primært at notere interaktioner og dialog på workshoppene men bidrog også med refleksioner over dialogen og opklarende spørgsmål undervejs. Data blev indsamlet i form af feltnoter, der løbende blev analyseret og var med til at kvalificere kompetenceudviklingen, og som indgår som datagrundlag i rapporten.

Alle workshops (n= 18) blev observeret. Observationer blev noteret som etnografiske feltnoter og senere udfoldet i sammenhængende tekst (Spradley, 1980). For at afdække det overordnede forskningsspørgsmål "Hvordan forstås og praktiseres Peder Lykke Centret interkulturelle arbejde?" blev der arbejdet med tre undersøgelsesspørgsmål til at afdække Peder Lykke Centrets interkulturelle forståelse, praksis og udviklingspotentialer, som medarbejderne reflekterede over gennem de tre workshops:

- Hvad er det?
- Hvordan arbejder vi med det?
- Hvordan kan vi blive bedre?

Spørgsmålene blev drøftet i grupper og i plenum, og besvarelsene blev noteret i tre søjler i forløbet (se billede 4). De tre spørgsmål fungerede også som observationsstrategi for observatøren, som noterede medarbejdernes udsagn og dialoger om de tre spørgsmål. Der blev samlet op på besvarelsen af spørgsmålene undervejs i forløbet og på den måde blev medarbejdernes egne udsagn og observatørens noter om medarbejdernes udsagn løbende valideret af medarbejderne. Udsagnene fra de forskellige hold varierede, men efterhånden opstod der datamætning, hvor der ikke blev tilføjet nye perspektiver på de tre spørgsmål.

Hvad er det?	Hvordan arbejde vi med det?	Hvordan bliver vi bedre
Forståelse for nye mennesker med en ny baggrund	undersøger, spørger, etc.	Bliver ved med at være opsøgende,

Hvad er det?	Hvordan arbejde vi med det?	Hvordan bliver vi bedre
- AT VÆRE NYSGERIG - SPØRGE IND TIL - RUMME FORSKELLIG-HEDE - KULTUR - LIVSHISTORIE	• UNDERSØGENDE • LIVSHISTORIE • KENDSKAB TIL FØLS. KULTURER • NYSGERIG • SPØRGE IND TIL • PERSONCENTRERET OM SØLG	• INDFLYTNINGS-SAMTALER - STRUKTUREDE • FORUENTNING - AFSTEMNING / BB'ER PÅLØKENDE • ETNISK RESSOURCE TEAM • TEKNOLOGI • DIALOG • LIVSHISTORIE

Hvad er det?	Hvordan arbejde vi med det?	Hvordan bliver vi bedre
NYSGERIGHED RUMMELIGHED Mennesker kan fortælle deres liv som de ønsker. U. støj Dem i deres enskel. Fælleskab og udmyndhed	Fokus på LIVSHISTORIE Hjælp og støtte til enskel i livet og hvad der er vigtigt for dem. Færdigheder	MERE FOKUS PÅ DE SMA. TRANSITIONER MATERIALISME: DUFFE FRA TIDEN - DANO. F.eks. TEKOPPEL FRA TYRKIET MERE BRUG AF OUDSÆTNES APPS

Billede 4: Eksempler på medarbejdernes egne noter

Analyseworkshop med ledere og stabsmedarbejdere

Som led i udarbejdelsen af rapporten afholdt vi en workshop med afdelingslederne og stabsmedarbejdere (n=9), hvor vi præsenterede foreløbig tematisk dataanalyse (se afsnit om teori og analytiske perspektiver). Formålet var at drøfte og validere analysens fund og formen for formidlingen af den indsamlede viden.

Workshoppen blev afsluttet med en prioriteringsanalyse, hvor det blev tydeligt, at den indsamlede viden skulle formidles i en form, som kunne bruges som et værktøj, der kunne understøtte lederne i den daglige kompetenceudvikling både for nye og erfarne medarbejdere og muliggøre, at den interkulturelle praksis kunne udbredes bredt i ældreplejen også uden for Peder Lykke Centret. Nærværende rapport suppleres således med et inspirationskatalog (bilag ”Inspirationskatalog til understøttelse af interkulturel praksis”), som beskriver metoder til at udvikle og implementere interkulturelle kompetencer i ældreplejen.



Billede 5: Prioriteringsanalyse ved brug af CoNavigator-metoden (www.conavigator.org)

Tabel 1: Datakilder

Udvikling af kompetenceforløb	Kompetenceforløb	Evaluerings af kompetenceforløb	Analyseworkshop
I alt 5 interviews med stabsmedarbejdere og ledere	Observation af 18 workshops (i alt 54 timer) med 96 medarbejdere	Interview med 2 medarbejdere efter afprøvning af første workshop	En analyseworkshop blev afholdt med 9 ledere og stabsmedarbejdere

Metodiske refleksioner og begrænsninger

Rapporten er baseret på data, der udelukkende stammer fra medarbejderes *udsagn* om egen og kollegaers interkulturelle praksis. Vi har ikke selv observeret, hvordan den interkulturelle tilgang udspiller sig i det konkrete samarbejde med beboerne på Peder Lykke Centret. Dette valg kræver en kritisk refleksion, da udsagn om praksis ofte kan være præget af en idealisering af praksis – og dermed adskille sig fra, hvordan praksis faktisk udfolder sig (Bourdieu, 2005). Trods dette er det væsentligt at understrege, at formålet med projektet har været at eksplicitere og konceptualisere Peder Lykke Centret interkulturelle praksis i en samskabende tilgang og på den baggrund udvikle en generaliserbar model. Derfor har det været afgørende at tage udgangspunkt i medarbejdernes egne fortællinger og forståelser af praksis. Vi har ikke haft som formål at observere praksis for at sammenligne det med medarbejdernes fortællinger for at udpege uoverensstemmelser. Snarere har hensigten været at undersøge praksis sammen med medarbejderne via deres fortællinger om og forståelser af praksissituationer. Vores didaktiske metoder har muliggjort at undersøge praksis sammen med medarbejderne ved at inddrage flere perspektiver og skabe refleksioner og dialoger mellem medarbejderne og på den måde give mulighed for, at fortællinger og forståelser blev udfordret, udvidet eller verificeret af kollegaer. Endelig kan vi sige, at vi har oplevet, at der har været en stor åbenhed i workshoppene til at drøfte svære og dilemmafyldte situationer, og at der langt fra kun har været idealiserede narrativer.

TEORI OG ANALYTISKE PERSPEKTIVER

Rapportens resultater bygger på analyser, der er udført med udgangspunkt i antropologiske og filosofiske perspektiver, herunder et dynamisk kulturbegreb og samt anvendelse af de retoriske appelformer (etos, patos og logos). Projektets formål var at udvikle en model for det interkulturelle arbejde baseret på Peder Lykke Centrets praksis. Opgaven var at finde en balance mellem at beskrive og begrebsliggøre Peder Lykke Centrets aktuelle interkulturelle praksis, som den udfolder sig gennem medarbejdernes fortællinger og refleksioner over deres daglige arbejde, og samtidig udvikle og styrke denne praksis ved at konceptualisere de konkrete erfaringer og værdier til en generaliserbar model. Som en del af kompetenceudviklingen blev to perspektiver på kulturforståelse introduceret: det dynamiske kulturbegreb (Eriksen & Sørheim, 2005; Hastrup et al., 2011) og en model for sundhedsfaglige kulturelle kompetencer (Papadopoulos, 2018).

Det dynamiske kulturbegreb

”Kultur” som begreb er en del af vores hverdagssprog og rummer forskellige implicitte betydninger. For at etablere et fælles udgangspunkt i workshoppene arbejdede vi med at fremme en faglig og kritisk opmærksomhed på kulturbegrebet. Med udgangspunkt i en antropologisk forståelsesramme af kultur præsenterede vi et dynamisk kulturbegreb, hvor kultur forstås som en fælles referenceramme for det, som er betydningsfuldt i et fællesskab, men som tillader en vis variation og foranderlighed over tid (Hastrup et al., 2011). Det dynamiske kulturbegreb står i kontrast til en statisk forståelse af kultur, som anser kultur som en iboende, essensialistisk karakter hos det enkelte menneske eller uforanderlig struktur i en afgrænset gruppe af mennesker. Det dynamiske kulturbegreb udfordrer kulturelle stereotypificeringer, der ofte bygger på forestillinger om et nationalt, geografisk, religiøst eller etnisk udgangspunkt eller tilhørsforhold. Med det dynamiske kulturbegreb er der i stedet fokus på kulturens konstante tilblivelse i sociale relationer, og hvordan adfærd, objekter, udsagn og symboler får betydning gennem fortolkning og samspil mellem mennesker. Hvor det statiske kulturbegreb ofte bruges til at forklare menneskers eller grupperes handlinger ud fra faste kulturelle kategorier, opfordrer det dynamiske kulturbegreb til en undersøgende tilgang, hvor betydningen af mennesker, handlinger eller kulturelle fænomener forstås i deres konkrete kontekst og relationer. På workshoppene blev forskellen på de to begreber illustreret på følgende måde (figur 2), og gav medarbejderne mulighed for at udfordre egne forforståelser og nuancere deres faglige forståelse af kultur.

Fra statisk til dynamisk kulturforståelse

Det statiske kulturbegreb

Kultur har en essens
Kultur er bundet til etnicitet/geografi
Kultur er entydigt
Kultur som forklaring



Det dynamiske kulturbegreb

Kultur er foranderligt
Kultur er til forhandling
Kultur er flertydigt
Kultur som forståelse

Figur 2: Slide om det dynamiske kulturbegreb fra 1. workshop om kulturelle kompetencer

Til at understøtte den dynamiske kulturforståelse inddrog vi også et udsagn fra socialpsykologien om menneskers samtidige unikke og fælles udgangspunkt:

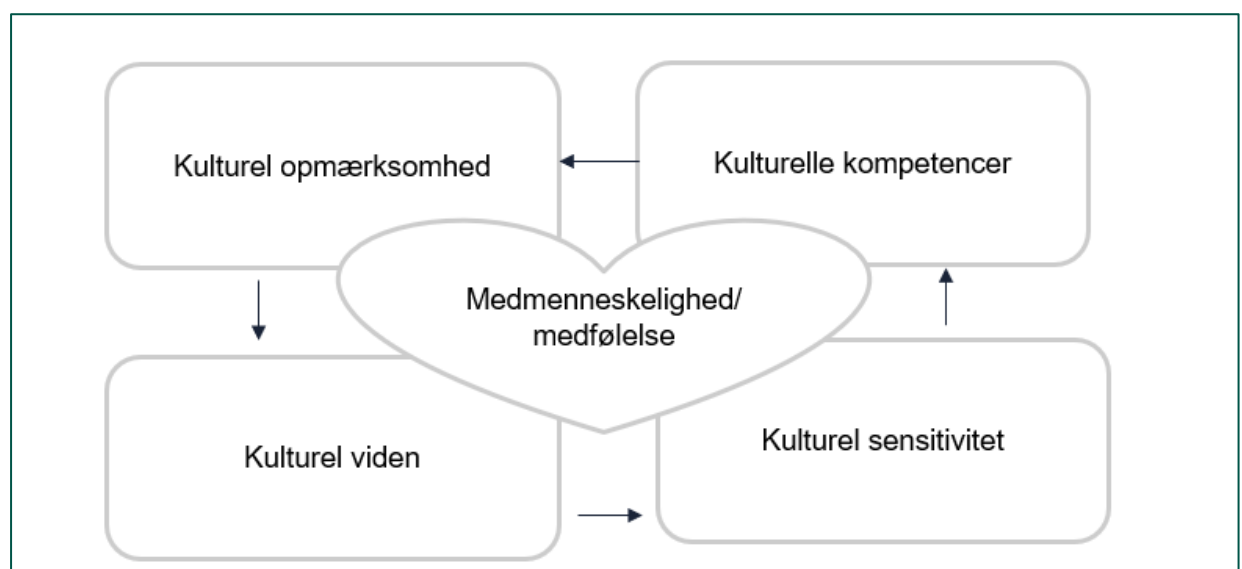
"Ethvert menneske er på sin vis, a) som alle andre mennesker, b) som nogle andre mennesker og c) som ingen andre mennesker" (Kluckhohn & Murray, 1953 egen oversættelse)

Citatet blev et udgangspunkt for at anerkende, at enhver person både kunne rumme helt individuelle erfaringer og værdier og have erfaringer og værdier til fælles med andre i et kulturelt fællesskab, og at disse erfaringer og værdier også kunne være helt alment menneskelige uanset den individuelle livshistorie eller tilhørsforholdet til et bestemt kulturelt fællesskab.

Model for kulturelle kompetencer

Der findes mange modeller for kulturelle kompetencer og udviklingen og vurderingen heraf inden for sundhedsområdet (Li et al., 2023; Shen, 2015). På workshoppe præsenterede vi en af de nyere modeller, som er udviklet inden for sygeplejen (Papadopoulos, 2018). Modellen illustrerer, at kulturelle kompetencer er en kontinuerlig bestræbelse og udvikling, der beror på kulturel opmærksomhed, kulturel viden og kulturel sensitivitet, og er forankret i en central værdi om *compassion* (eng.), som i en dansk oversættelse af modellen benævnes som medmenneskelighed/medfølelse (Nielsen & Sode-

mann, 2021). Den kulturelle opmærksomhed handler i høj grad om den professionelles kritiske opmærksomhed på eget kulturelle udgangspunkt (personligt og fagligt), og hvordan det influerer mødet med mennesker med omsorgs- og plejebenhov. Kulturelle kompetencer indebærer, at kulturel viden bringes i spil og omsættes, så plejen tilpasses på en kulturel sensitiv måde. Med kulturel viden menes ikke stereotype "sandheder" om afgrænsede grupper men en opmærksomhed på, hvilken viden man har (eller mangler) som udgangspunkt for at yde en kulturelt tilpasset pleje. Det indebærer dermed også at opsøge, afprøve og revidere viden i samspil med det menneske, der har behov for omsorg og pleje. Den centrale værdi om medmenneskelighed/medfølelse handler om at forstå andres lidelser og forsøge at lindre lidelsen via velovervejede beslutninger og aktive handlinger(Nielsen & Sodemann, 2021).



Figur 3: Model for kulturelle kompetencer (Papadopoulos 2018, Nielsen & Sodemann, 2021)

De teoretiske udgangspunkter for kulturforståelse og kulturelle kompetencer blev inddraget i kompetenceudviklingen. Det dynamiske kulturbegreb blev brugt som et fælles grundlag for at forstå og undersøge betydningen af forskellige kulturelle fænomener. Modellen for kulturelle kompetencer blev introduceret som et eksempel på en konceptualisering af kulturelle kompetencer, men blev ikke anvendt som en anvisende model for praksis eller et ideal, medarbejderne skulle efterleve. Da formålet med projektet var at udvikle en model på baggrund af Peder Lykke Centrets praksis, blev der i kompetenceudviklingen lagt vægt på at tage udgangspunkt i medarbejdernes fortællinger fra praksis og undersøge intentioner, for forståelser, resultater og konsekvenser af denne praksis i fællesskab. I disse drøftelser blev modellens delelementer inddraget i forskellig grad.

Kulturforståelse i et interkulturelt perspektiv

I udviklingen af den faglige model anvendes begreberne interkulturel praksis og interkulturelle kompetencer. Begrebet *interkulturel* lægger særligt vægt på betydningen af kulturforskelle mellem mennesker. Hvor kulturelle kompetencer henleder opmærksomhed på kulturens betydning generelt i mødet mellem sundhedspersoner og borgere/patienter, understreger det interkulturelle begreb, at forskellen i sig selv er en præmis for mødet. Præmissens betydning afhænger af, hvordan mødet udfolder sig, og hvordan interaktionerne imellem dem, der mødes, udspiller sig.

Det interkulturelle begrebs indlejrede præmis om forskel indebærer således også en konstruktion af "den anden" og "det anderledes" som kontrast til ens eget kulturelle udgangspunkt. I denne konstruktion ligger dermed også en risiko for, at "andetgørelsen" bliver til "fremmedgørelse" af grupper, kultur eller adfærd som afvigelser fra en bestemt normativitet (Nassri & Hervik, 2021).

Det er en vigtig kritisk opmærksomhed særligt i et felt, som omhandler minoritetsetniske grupper, og hvor majoriteten oftest kommer til at definere det normative udgangspunkt. Det er også en kritisk opmærksomhed, fordi arbejdet med diversitet er knyttet til et politisk polariseret felt, hvor "andetgørende" udsagn om minoriteter hurtigt kan blive "fremmedgørende" og få marginaliserende effekter. Som det fremgår i rapportens forord, var disse spændinger også tydelige i opstarten af Peder Lykke Centrets mangfoldighedsprofil og medførte forskellige bekymringer. Ved at have en kritisk opmærksomhed på de effekter, som sproget omkring det interkulturelle møde kan have, bliver det muligt at forholde sig til og imødegå fremmedgørelsen og dens potentielle marginaliserende effekter.

Retorisk analyseteori: etos, patos og logos

Analysen blev inspireret af den klassiske retoriske teori, som beskriver de elementer i kommunikation, der skaber overbevisning hos andre, fx omkring politiske eller organisatoriske forandringer, gennem tre centrale appeller: etos, logos og patos (Brown et al., 2012). Disse appeller er særligt relevante, når overbevisninger ikke alene begrundes gennem rationelle argumenter, men også ved at appellere til værdier og følelser (Higgins & Walker, 2012).

Den retoriske analysetilgang er relevant for vores studie, da størstedelen af vores empiriske data består af medarbejdernes fortællinger (narrativer), der udfolder de centrale elementer, som karakteriserer Peder Lykke Centrets interkulturelle praksis. I en tidlig analyse af materialet kunne vi genkende de tre retoriske greb i fortællingerne og kunne se, at de havde et analytisk potentiale.

Ifølge teorien består en effektiv og overbevisende fortælling af en etisk appel (etos), som etablerer afsenderens troværdighed, en følelsesmæssig appel (patos), der skaber resonans hos modtageren, samt et rationelt fundament (logos), som præsenterer overbevisende argumenter. Selvom medarbejdernes fortællinger i vores materiale ikke havde som formål at overbevise andre, så var fortællingerne ikke blot beskrivelser af praksis. Fortællingerne reflekterede, hvad der i medarbejdernes øjne gjorde

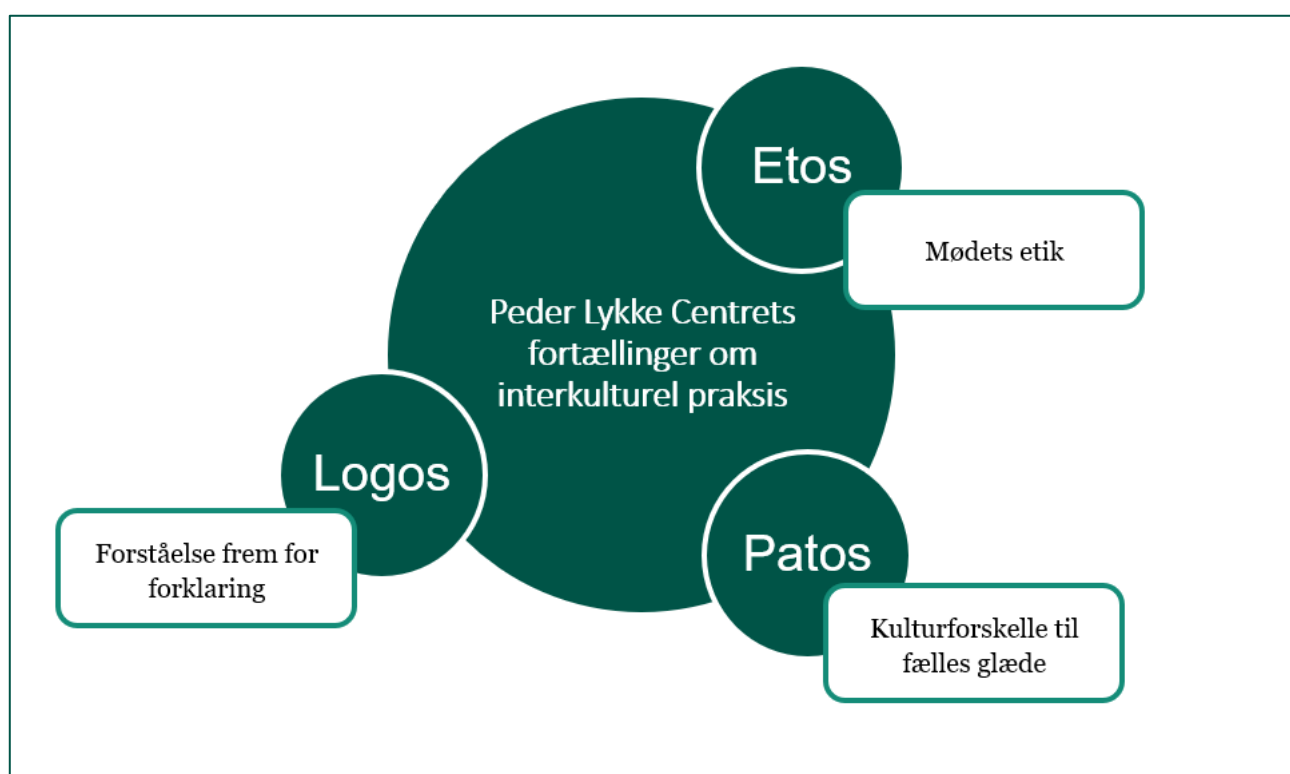
dem overbevisende som eksempler på interkulturel praksis: De var etiske, følelsesmæssige og rationelle.

Den retoriske teori gav en værdifuld ramme til at kategorisere de temaer, vi identificerede i analysen. Det er dog vigtigt at understrege, at vores formål ikke var at finde retoriske figurer. Men ved at analysere data ud fra temaerne etos, patos og logos har vi undersøgt de faktiske etiske, følelsesmæssige og rationelle aspekter, der kommer frem i fortællingerne.

ANALYSE

På baggrund af en tematiske indholdsanalyse (Braun & Clarke, 2006) af datamaterialet blev der identificeret tre temaer, der karakteriserer Peder Lykke Centrets interkulturelle praksis, og som afspejler de tre elementer af den narrative opbygning omkring etos, patos og logos (figur 4).

Tre tematikker



Figur 4: Tre tematikker i medarbejdernes fortællinger

Etos: mødets etik

Peder Lykke Centrets medarbejdere beskriver interkulturelle kompetencer som en praksis, der er forankret i et etisk engagement, der rækker ud over en almindelig omsorgsfaglig tilgang. Det er en praksis, som er præget af mere eller mindre bevidste fælles værdier, som vi her betegner en *etos*. Helt grundlæggende for Peder Lykke Centrets interkulturelle praksis er, at medarbejderne har et bevidst engagement i mødet med mennesker, hvis kultur adskiller sig fra deres egen. Dette engagement indebærer en åbenhed og nysgerrighed. Som en leder udtrykte det:

Man kommer ingen vegne med at hjælpe de mennesker, vi har i hænderne, til at [leve] det liv, de gerne vil leve, hvis vi ikke forstår, hvad det er for et liv, de gerne vil leve, og hvad de kommer fra, og hvad der er vigtigt for dem. (Leder)

Mødets etik handler således om at skabe en relation med beboerne for at forstå deres livsverden, som meget vel kan være meget anderledes fra medarbejderens og støtte dem i at leve det liv, de ønsker at leve. Fordi det interkulturelle møde indebærer kulturforskelle, kræver det medarbejderens personlige udvikling og et bevidst, kontinuerligt arbejde med egne forforståelser.

Mødet har en værdi i sig selv

Kulturelle forskelle i mødet sætter særlige vilkår for, hvordan medarbejderen forholder sig til og engagerer sig i mødet med beboeren. Helt overordnet indebærer det ifølge en leder: *"At man er åben for alle mennesker.... og man er nysgerrig... og man ikke er fordømmende."*

Det peger på, at mødets værdi ligger i en etisk åbenhed og gensidighed, hvor medarbejderen tilstræber at forstå og anerkende beboeren på beboerens egne præmisser. I interviews og workshops udfoldede medarbejderne på forskellige måder, hvad det interkulturelle møde indebærer. De gav udtryk for, at mødet er en proces: *"et forhold skal bygges op over tid"*, der kræver tålmodighed og ydmyghed, da det *"ikke er en selvfølge at blive lukket ind"*. Derfor understregede medarbejderne behovet for at *"give sig tid til at lytte og snakke"* for at nærme sig beboeren. Mødet med beboeren handler om at skabe dialoger, der bygger på anerkendelse og gensidig respekt: *"Man skal skabe tryghed, når beboeren åbner op og viser tillid. Det er vigtigt at vise tilliden tilbage"*, sagde en medarbejder.

Tillid gennem fælles erfaringer

En medarbejder fortæller om sin relation til en beboer, der er mor som hende selv, men som har været mor på en meget anderledes måde, end medarbejderen er det. Gennem den fælles erfaring omkring det at være mor, kan medarbejderen åbne op for de større spørgsmål om beboernes livshistorie. Hun oplever, at der er skabt en form for tillid imellem dem som mødre. Medarbejderen og beboeren kan tale om ting, som beboeren ikke taler med sin datter om, fortæller hun. Medarbejderen *"bruger sig selv"* i samtalerne – men med grænser, lægger hun vægt på.

(Feltnote, workshop)

Medarbejderne udtrykte en stor glæde og faglig tilfredshed ved at få et dybere kendskab til beboerne. Den faglige stolthed blev forstærket, når de opnåede at møde de beboere, hvor relationen i begyndelsen var præget af distance og forskellige udgangspunkter.

Glæden ved at lytte

En medarbejder fortæller om betydningen af at have tid til at tale med beboerne i aftenvagten. Der er særligt to af beboerne, der opholder sig meget på deres boliger, og som er stille

og indadvendte. Når de åbner op og taler om deres liv, og der er mulighed for at lytte til deres historier, *"Aah så bliver jeg glad!"*. Omvendt, når der ikke er tid til samtalerne, får hun dårlig samvittighed.

(Feltnote, workshop)

Sprogforskelle er ofte et udgangspunkt for det interkulturelle møde mellem medarbejder og beboer, men medarbejderne beskrev, hvordan de kompenserede for sproglige barrierer ved andre former for kommunikation. De beskrev, at berøring eller små handlinger kunne fungere som kommunikation, og det *"at kunne tilbyde noget andet, end det man kan med sproget"* også kunne give beboeren en følelse af være set og forstået.

Medarbejdere fortalte, at det er muligt at skabe tillid gennem berøring og øjenkontakt og ved at være opmærksom på sit eget kropssprog, hvad det kan signalere, og hvordan beboeren reagerer på det. Nogle fortalte, at de eksperimenterede med at udvide deres kropssprog, fx at ved at *"inkorporere kulturelle handlinger – en hilsen, ritual – [som] giver følelse af anerkendelse"*. En medarbejder fortalte blandt andet, at hun havde set en tyrkisk tv-serie, fordi hun samarbejdede med en beboer med tyrkisk baggrund. Hun havde observeret i tv-serien, hvordan man hilste ældre mennesker respektfuldt ved at kysse deres hånd og føre hånden til panden. Hun forsøgte derfor at efterligne denne hilsen overfor beboeren, som blev meget begejstret over hendes hilsen.

På den måde giver medarbejderne udtryk for, at kropslige handlinger kan signalere, at beboeren er blevet set og forstået, også når der er sproglige barrierer. Medarbejderne fortalte derudover, hvordan beboerens handlinger og reaktioner på omgivelser gav dem indtryk af beboernes sindsstemning på trods af de sproglige barrierer. En medarbejder fortalte, at særligt én af beboerne bliver rigtig glad, når der er festlige arrangementer på Peder Lykke Centret. Hun forbereder sig, lægger fint tøj frem, og derigennem udtrykker hun sin glæde og engagement i det sociale liv.

Mødets etik i Peder Lykke Centrets interkulturelle praksis er karakteriseret ved at søge at skabe en relation til og samvær med det menneske, der er forskellig fra én selv, og med det mål at komme hinanden nærmere trods forskellige udgangspunkter og kommunikationsbarrierer. Mødet er på den måde en værdi i sig selv.

Dyderne i mødet

For at realisere mødets etik trækker medarbejderne på konkrete egenskaber og holdninger. "For-domme" og "forforståelse" nævnes ofte som de største barrierer i mødet med det, der er anderledes. Som det udtrykkes af en medarbejder, er der en opmærksomhed på, *"at vi ser ud over vores egen forståelse af, hvordan ting skal være"*. Når medarbejdere beskriver interkulturelle kompetencer i

praksis, beskriver de dyder som "tålmodighed", "respekt", "nysgerrighed", "åbenhed", "rummelighed". Disse er ikke blot faglige færdigheder, men også personlige dyder, der kræver refleksion og kontinuerligt arbejde med egne forforståelser.

En medarbejder beskrev fx betydningen af tålmodighed: *"Tålmodighed giver mig tid til at forstå situationen"*. En anden medarbejder fremhævede betydningen af rummelighed: *"Du skal kunne rumme ikke at være enig"*.

Derfor indebærer mødets etik også personlig refleksivitet og selvudvikling, hvor medarbejderen arbejder med egne værdier og forforståelse. Som en leder udtrykte det:

Det [interkulturelle arbejde] er svært, og du skal have fokus på din egen fordom og din egen forforståelse. Så derfor skal du arbejde utroligt meget med dig selv. (Leder)

Det personlige engagement og den selvudvikling, som lederen fremhæver som nødvendig for den interkulturelle praksis, er afgørende for at skabe et meningsfuldt møde. Dyderne bliver dermed ikke blot et sæt af teknikker, men grundlæggende etiske kvaliteter, der kræver en vedvarende indsats og en åbenhed over for at ændre egne perspektiver.

Mødets etik adskiller sig fra rettigheds- og markedsetikker

Mødets etik, som Peder Lykke Centrets interkulturelle praksis afspejler, adskiller sig fra to andre etikker: Dels en rettighedsetik, som ellers præger diskursen om kulturel diversitet, og dels en markedsorienteret etik, der har vundet indpas i velfærdsinstitutioner, og som er optaget af at levere ydelser, som er tilpasset den enkelte kundes præferencer.

Rettighedsetikken kan karakteriseres som universel og principbaseret med fokus på individets autonomi og ukrænkelige rettigheder, hvorimod mødets etik er mere relationelt og situeret funderet. Selvom der på Peder Lykke Centret er stor opmærksomhed på den uretfærdighed, som mennesker i minoritetspositioner kan møde, er centerets overordnede etos ikke drevet af en kamp imod uretfærdigheder. Den tager udgangspunkt i det unikke møde mellem medarbejder og beboer og indebærer en faglig forpligtelse til at understøtte det liv, beboeren ønsker at leve.

Rettighedsetikkens fokus på retfærdighed indebærer ofte en kritisk opmærksomhed på sprogbrug, og de konsekvenser sproglige kategorier kan have. Dette kan føre til mere eller mindre formelle sprogpolitikker, hvor man kan stilles til ansvar for at overskride bestemte sproglige normer. På Peder Lykke Centret er der ikke den form for regulering af sproget, selvom der er en fælles forståelse af betydningen af at have en respektfuld og omsorgsfuld omgangstone. I en organisation præget af mangfoldighed blandt både medarbejdere og beboere er der i højere grad fokus på at fortolke meningen bag det sagte. Rettighedsetikken kan ofte være forbundet med en forsigtighed i forhold til, hvad der 'må' siges, og en bekymring for, hvordan ytringer vil blive opfattet af andre. På Peder Lykke Centret oplevede vi en

åbenhed over for forskellige perspektiver, en villighed til at udfordre hinandens synspunkter og en tryghed ved at ændre holdning i takt med at nye forståelser opstod.

Mødets etik afspejler sig på den måde ikke kun i mødet mellem medarbejder og beboer, men kommer også til udtryk medarbejderne imellem:

Alle perspektiver får plads

... Der gives tid til at dvæle og undersøge det svære sammen i læringsrummet i workshoppen – ikke bare komme med løsninger og forklaringer, men at se situationen fra flere vinkler – der er en åbenhed, mod og respekt i rummet for kollegaers forskellige erfaringer og perspektiver. Det kom blandt andet frem i en diskussion om en situation, hvor en pårørende havde meget specifikke ønsker til beboers hygiejne, som den pårørende gav udtryk for, var normen i beboers oprindelsesland. Medarbejderen synes, at hygiejnekravene var unødige høje:

Medarbejder 1: ... *men jeg sagde, "nu er vi ikke i dit land, vi er i et andet land"*.

Medarbejder 2: *Det jeg uenig i, det er lige meget, hvilket land man er i – hvis det er vigtigt for dem ...*

Medarbejder 1: *Nu fortryder jeg, at jeg har sagt det til ham!*

Medarbejder 3: *Men det skal jo heller ikke bare være sådan, at vi skal indordne os – det skal gå begge veje.*

(Feltnote, workshop)

Mødets etik adskiller sig også fra en markedsorienteret etik, der bygger på principper som 'kunden har altid ret'. Den markedsorienterede etik har vundet frem på velfærdsområdet og er kendetegnet ved, at velfærd betragtes som en serviceydelse, hvor beboere og pårørende i højere grad ses som kunder med individuelle præferencer, der skal imødekommes gennem valgfrihed (Mol, 2008). Derimod handler mødets etik ikke om at kortlægge beboernes individuelle præferencer for at skræddersy organisationens ydelser derefter. Medarbejderne på Peder Lykke Centret er på den måde ikke optaget af spørgsmålet: "Hvad ønsker du?" men snarere: "Hvem er du?" Et spørgsmål, der danner udgangspunkt for en forståelse af, hvordan centret bedst kan understøtte beboerne i at leve det liv, de ønsker. Deri ligger også en bevidsthed om, at beboerne ikke blot er modtagere af omsorg, men også aktivt kan bidrage til fællesskabet, og det som skaber fælles glæde på Peder Lykke Centret.

Patos: kulturforskelle til fælles glæde

Medarbejderne udtrykte følelser af glæde og begejstring, når de beskrev det at møde kulturelle forskelle – *"det er spændende!"* Denne følelsesmæssige reaktion, eller *patos*, afspejler en glæde ved at opdage nye perspektiver, erfaringer og traditioner, som de ikke selv kender. Medarbejderne beskriver, hvordan mødet med en beboer kan åbne op for nye perspektiver, nye sanseindtryk og oplevelser. Det

kan fx være at få indblik i erfaringer, som virker fremmede for dem, opleve nye madkulturer, observere en overraskende adfærd, lære om en ukendt tradition i forbindelse med en højtid eller høre et synspunkt, de aldrig har hørt før.

Medarbejderne fremhævede de værdifulde læringsmuligheder, der opstår, når man åbner sig for kulturforskelle, og hvordan det beriger deres daglige liv og interaktioner med beboerne. Denne begejstring blev tydelig under første afprøvning af undervisningsmaterialet på første workshop, hvor vi havde en forventning om, at fortællingerne om kulturforskelle primært ville handle om udfordringer og konflikter. Derfor havde vi forberedt et refleksionsspørgsmål om, hvordan kulturforskelle også kunne bidrage med værdi og læring. Denne refleksion blev imidlertid overflødig, da medarbejdernes fortællinger i høj grad afspejlede begejstring over den læring, som kulturforskelle gav dem både når det drejede sig om små underfundige fænomener (fx kåldolmer), og når det medførte nye perspektiver på et dybere plan (fx når egne antagelser udfordres).

Kåldolmerens mangfoldighed

En medarbejder fortæller begejstret, at hun har opdaget, at der findes en væld af forskellige kåldolmer – alle kulturer har en eller anden form for kåldolme – forskelligt fyld, kød, ris og forskellig indpakning – kål, vinblade. Det er spændende med de forskellige versioner: *”Det er noget, det binder os sammen på tværs – alle har kåldolmer i lidt forskellige udgaver.”* (Feltnote, workshop)

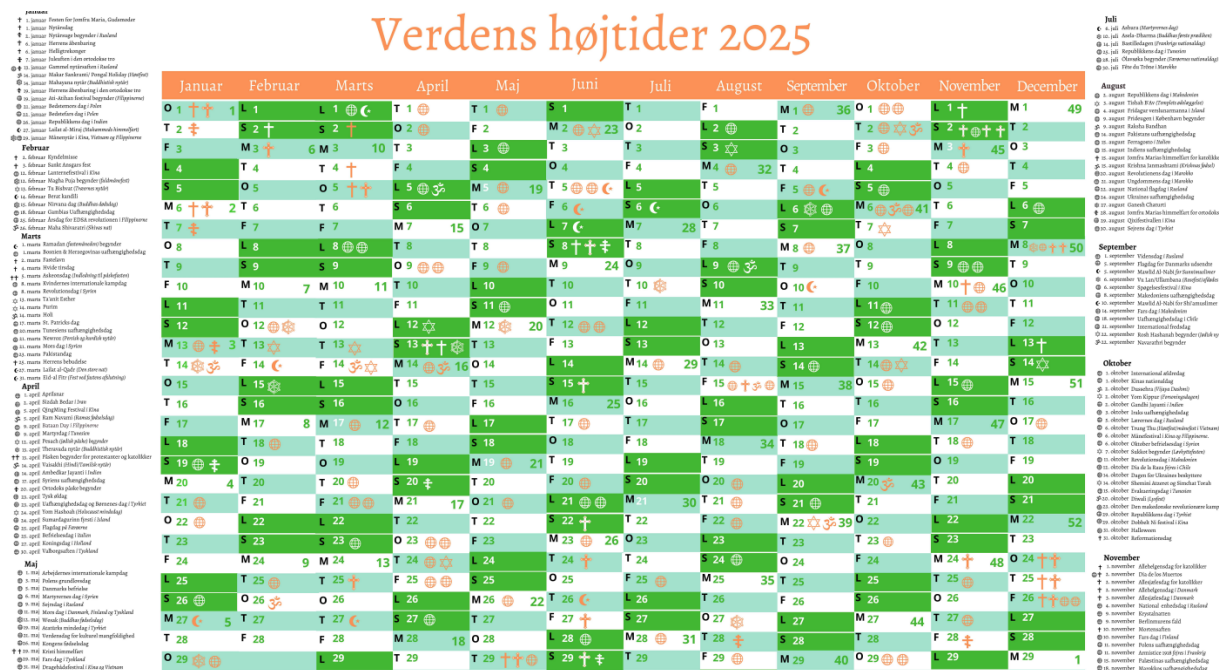
Egne antagelser udfordres

En medarbejder fortæller om et forløb med en beboer og dennes familie, som havde en ”meget speciel” måde at vaske beboeren på. Hun synes det gik imod hendes faglighed og den måde hun synes beboeren skulle vaskes. Det blev drøftet blandt personalet på afdelingen, og de kunne se, at beboeren var helt afslappet og var vant til at blive vasket på den måde. Når beboeren var glad, hvorfor skulle det så laves om? Den oplevelse rykkede noget i medarbejderen og gav en generel opmærksomhed på at udfordre hendes egne antagelser i mødet med det, som kunne virke anderledes og forkert. (Feltnote, workshop)

Kultur som et fælles gode – at fællesgøre det individuelle

En central del af Peder Lykke Centrets interkulturelle praksis er, at hver beboers kulturelle værdier i videst muligt omfang deles. Medarbejderne udtrykker, at de oplever, at det skaber fælles glæde for beboere og medarbejdere at dele forskelligheden. Det fremmes ved aktivt at inddrage beboerne i fejringen af et væld af forskellige højtider og traditioner, som fremgår af Peder Lykke Centrets højtids-

kalender (se billede 6). Dette engagement handler ikke om at sikre, at alles kulturelle værdier og traditioner repræsenteres ud fra en lighedstanke eller en retfærdighedsetik, men opmuntrer til et gensidigt engagement med en ånd af nysgerrighed og åbenhed i mødet med det, som er forskelligt.



Billede 6: Højtidskalenderen (se [2025 Verdens højtider](#))

Kulturelle værdier, især når det handler om mad, festlige begivenheder og højtider, deles i fællesområderne, hvilket giver alle mulighed for at deltage og få glæde af værdierne – det gælder både religiøse praksisser og andre fejringar:

Vi gået meget mere ind i, hvad de forskellige religioner, som der er i hele verden betyder... vi dykker mere ned i det, og vi er måske også mere nysgerrige på det end før ... så prøver vi at lave nogle arrangementer, hvor alle jo er inviteret. Alle er inkluderet i at være en del af. (Medarbejder)

Thailandsk nytår

I pausen fortæller en medarbejder, at hun har boet i Thailand og kender til det thailandske nytårsritual og havde udført det med en beboer med thailandsk baggrund. Der blev lagt blomster i en skål med vand, som de skulle dyppe hænderne i og beboeren velsignede medarbejderne ved at dyppe hænderne i vand og berøre deres hoveder. Medarbejderen fortalte, at beboeren havde lyst op under ritualen, og at to medarbejdere med thailandsk baggrund også var blevet berørt af ritualen. Det tog kun en halv time, men betød så meget. Medarbejderen viser billeder, hun tog af blomsterfadet på sin tablet.

(Feltnote, workshop)

Den nysgerrige tilgang hjælper med at anerkende den kulturelle baggrund, som hver beboer har. Så vidt muligt behandles de kulturelle værdier som fælles goder og ikke kun som private præferencer. Forskellige måder at fejre højtider på, madtraditioner og æstetiske udtryk bruges til at skabe begivenheder, som alle kan tage del i. Beboernes kulturelle baggrund er således ikke kun noget, som udtrykkes for beboerens skyld i dennes private bolig, men en fælles værdi, som samler og styrker fællesskabet i fællesområderne. Dette gør det muligt at skabe et inkluderende miljø, hvor kulturel mangfoldighed fejres som et aktivt bidrag til alles trivsel.

At finde det, der skaber glæde, og nyde det sammen

Tilsvarende fortæller medarbejdere ofte om deres indsats for at få kendskab til beboernes oprindelseslands kultur, fx musik, tv-programmer eller foretrukne mad, for at kunne dele og nyde det i deres daglige samvær. På den måde søger de at skabe et miljø, der værdsætter og fejrer det, hver beboer bringer med sig, og som kan bidrage til at skabe en glædesfyldt atmosfære. En medarbejder fortalte under en workshop:

En dans med beboeren

Jeg elsker også musik, så hver aften inden han går i seng, sætter jeg musik på, og så danser vi sammen. Det gør mig utrolig glad, for han har ikke så mange besøg, så jeg er glad for at give ham det.

(Feltnote, workshop)

Musikken og dansen er mere end en underholdende aktivitet. Medarbejdere fortalte, at det blandt andet er gennem musikken og dansen med beboeren, at hun ser ham og oplever, at *"han er et smukt menneske"*.

Betydningen af mad og måltider er et tema, som medarbejderne har mange fortællinger om, og som har potentialet til at skabe fællesskab. Det kan fx komme til udtryk ved, at den samme mad spises i fællesskab, men det kan også komme til udtryk ved en fælles indsats mellem beboer og medarbejder, der muliggør, at beboeren kan nyde sin foretrukne morgenmad:

Betydningen af et æg

En medarbejder fortæller om en episode med en beboer, der spurgte: *"Får vi æg til morgenmad i dag?"* Medarbejderen svarede, at der kun blev serveret æg i weekenden. Beboeren tog så et æg op af lommen og spurgte: *"Vil du lave dette til mig?"* Beboeren havde selv sørget for at købe æg og havde taget det med til den fælles morgenmad. Medarbejderen sørgede for, at ægget blev kogt. Hun fortalte, at hun var glad for at gøre det, faktisk blev hun rørt over den

dybere betydning, hun kunne se, at denne simple handling havde for beboeren, og at beboeren havde udtrykt en tillid til at dele sit ønske med hende og en tiltro til, at hun ville hjælpe med at få ønsket opfyldt.

(Feltnote, workshop)

Samværet om måltidet og mad giver mulighed for at lære beboerne at kende. En medarbejder fortæller:

For eksempel, når vi sidder og spiser aftenmad sammen med beboerne, så tænker jeg mere over, hvad det er for nogle samtaler, jeg er med til at sætte i gang... på et tidspunkt bor der en mand fra Vietnam, og der gik jeg helt bevidst ind og satte rammen for samtalen, så det handlede om ham. Og så talte vi om vietnamesisk mad, og vi talte om vietnamesiske kulturer og hans arbejdsliv, da han boede i Vietnam. ... han lige pludselig levede mere op. Fordi det, at der var nogen, der spurgte ind til ham som person og hans liv, og at han lige pludselig fik taletid... han blev glad og grinede og kom med gode råd om, hvad for noget frugt, jeg skulle spise. (Medarbejder)

Den sanselige dimension af samværet med beboerne handler både om at skabe nye oplevelser sammen, men også at skabe forbindelse til minder og understøtte beboerens identitet. Mad har en særlig evne til at vække minder og følelser, da det ofte er forbundet med hjemmet, familiebegivenheder og betydningsfulde livsmomenter (Sutton, 2020). Som en medarbejder beskriver det:

Så her er det vigtigt, at beboeren kan få de pistacienødder, som han kan forbinde med sit hjemland, og kan sidde og mærke de her nødder, som han har spist hjemme, og kan tænke tilbage på minderne. (...) måske sad han et sted, hvor de spillede backgammon eller et eller andet og kan tænke tilbage: Der havde vi et fællesskab. (Medarbejder)

Ved at bruge sanseoplevelser, ikke mindst mad, i samværet med beboerne kan medarbejderne ikke blot anerkende deres kulturelle baggrunde, men også understøtte beboernes tilknytning til deres egen historie. Det medarbejderen ovenfor udtrykker er, at de sanselige oplevelser også stimulerer medarbejderens forestillingsevne og indlevelse i beboerens livshistorie.

Den glæde, som medarbejderne udtrykker i deres fortællinger, skal ikke forveksles med en naiv antagelse om, at kulturelle forskelle altid er positive. Som vi senere vil komme ind på, fortæller medarbejdere også om kulturelle forskelle, der fører til konflikter, der skal håndteres.

Logos: forståelse frem for forklaring

Hvor etos understreger medarbejdernes værdier og patos afspejler den følelsesmæssige glæde og begejstring ved mødet med kulturforskelle, udtrykker medarbejderne en praktisk og analytisk tilgang til

kommunikation og forståelse, hvad vi her betegner *logos*. Logos handler om at søge forståelse for det, som beboeren anser som værdifuldt, da dette er nøglen til at støtte dem i det liv, de gerne vil leve. Kulturforskellene danner udgangspunktet for den interkulturelle praksis, som ofte er præget af en glædesfyldt patos, men også kan rumme udfordringer og konflikter. Den logos-orienterede tilgang, som medarbejderne udtrykker, bygger på en bevidsthed om, at kulturforskelle kan føre til misforståelser. Derfor er der en eksplicit opmærksomhed på ikke at reducere det enkelte menneske til en kulturel stereotyp samt en forsigtighed med at bruge kultur som forklaring på en beboers behov eller adfærd.

Misforståelse som et uundgåeligt udgangspunkt

På Peder Lykke Centret ses interkulturelle misforståelser som uundgåelige i samarbejdet med mennesker og som en værdifuld kilde til læring:

Man er opmærksom på, at det menneske, man sidder overfor, måske har en anden forståelse af eller en anden viden om det, man snakker om. Så man har fokus på indforståethed. Man kan ikke bare sige: "Nå, men fordi jeg kommer herfra, og jeg har den her forståelse, så har alle andre det også." (Leder)

Tilgangen kræver en opmærksomhed på, at beboeren måske forstår verden og sig selv på en anden måde, end medarbejderen gør. Derfor handler arbejdet om at søge en dybere forståelse af den andens perspektiver og behov snarere end at håbe på, at misforståelser og konflikter kan undgås. Medarbejderne beskriver, hvordan deres tilgang til beboernes ønsker og behov har ændret sig over tid, og hvordan udviklingen af mangfoldighedsprofilen har bidraget til en forandring i måden, hvorpå de forholder sig til beboere, som tidligere kunne virke forstyrrende eller udfordrende for organisationens rutiner og struktur. Et eksempel, som blev refereret flere gange, var en situation, hvor en ny beboer ønskede, at børn og børnebørn kunne overnatte, fordi vedkommende var vant til at sove tæt sammen med sin familie. Det betød, at familiemedlemmerne i en periode overnattede på madrasser på gulvet:

Vi er nok blevet mindre fordømmende, fordi på det tidspunkt var vi meget "Dét kan ikke lade sig gøre!" til nu at sige "OK, men hvad er det, der betyder noget for beboeren?" (Leder)

Tilgangens udgangspunkt er, at mennesker handler ud fra meningsfulde intentioner, selv når deres adfærd umiddelbart kan virke udfordrende eller uhensigtsmæssig. Dette indebærer en bevidsthed om egne forforståelser og en stræben efter at forstå den anden uden at tillægge negative hensigter. Som en medarbejder formulerede det:

Hvis du møder folk med skyld og skam og ser ned på dem, fordi de lever et andet liv, end du selv gør, så kommer du aldrig derhen, hvor du kan varetage interkulturelle kompetencer. (Medarbejder)

Medarbejderne anerkender, at der kan være forskel mellem idealer og den konkrete praksis. I samarbejdet mellem medarbejdere, beboere og pårørende opstår der uundgåeligt situationer, som er svære at forstå og håndtere. En medarbejder beskrev en oplevelse, hvor en beboer var afgået ved døden, og hans hustru skulle vente udenfor sin mands bolig, mens mandlige familiemedlemmer udførte nogle kulturelle ritualer, hun ikke måtte tage del i:

Der kom en hel familie, og det var jo også godt på sin måde. De blev tilbudt mad og drikke, men vi havde virkelig svært ved situationen. Konen sad udenfor og græd, og hun måtte ikke komme ind. For os er det jo normalt, at den nærmeste familie – i dette tilfælde konen – er den, der tager afsked først. Til sidst fik hun dog lov til at komme ind og sige farvel til sin mand, men det var virkelig grænseoverskridende for os. Der stod en flok mænd, og der måtte ikke være kvinder til stede. Det er meget anderledes for os og vores kultur, men vi må jo også respektere det. (Medarbejder)

Situationen illustrerer, hvordan kulturforskelle kan skabe dilemmaer i praksis, hvor medarbejderne både ønsker at vise forståelse og samtidig navigere i egne normer og følelser. Denne refleksion over egen forståelse og forudindtagethed går igen i andre aspekter af arbejdet.

En leder fortalte i et interview fx, hvordan hun i begyndelsen kunne føle irritation over for beboere, som ikke havde lært dansk, selvom vedkommende havde boet i Danmark i mange år. Med tiden, både gennem arbejdet på Peder Lykke Centret og egne erfaringer fra et udlandsophold, ændrede hendes perspektiv sig fra en følelse af bebrejdelse til en mere nuanceret forståelse:

Jeg har fået en større forståelse af, hvad det vil sige, når man kommer til et andet land og taler nogle andre sprog... Jeg er blevet meget mere [forstående overfor], hvorfor det er, at man egentlig har brug for at snakke sit modersmål. (Leder)

Eksemplerne viser, hvordan forståelse og en ikke-dømmende tilgang kræver en konstant refleksion over egne handlinger og holdninger, især når misforståelser kontinuerligt vil opstå.

Det er dog vigtigt at understrege, at forudsætningen om gode intentioner ikke må forveksles med en ukritisk accept af enhver form for adfærd. Som en medarbejder formulerede det: ”Vi rummer alle, men vi accepterer ikke alt.” Den udtalelse understreger den balance, som forståelsesarbejdet kræver. På den ene side indebærer det en åbenhed over for de forskellige ønsker og behov, beboerne udtrykker. På den anden side betyder det ikke en tolerance over for alt, og det indebærer en klarhed over fx de faglige, juridiske eller praktiske rammer, der kan sætte grænser for, hvor langt man kan gå for at imødekomme individuelle ønsker. At finde den balance er en væsentlig del af det interkulturelle samarbejde. Under en workshop vendte medarbejderne flere gange tilbage til en situation omkring et

svært samarbejde med en pårørende til en beboer, som var i den sidste fase af livet, som netop afspejlede balancegangen mellem kulturelle behov, faglige forpligtelser og juridiske bestemmelser.

En rituel barbering

En medarbejder fortæller, at det kan være svært at samarbejde med pårørende, når de har nogle forventninger til, at medarbejderne skal støtte op om nogle kulturelle praksisser, som medarbejderen har svært ved at forstå og acceptere. Hun fortæller om en situation, hvor en søn barberede sin far som en rituel handling op til hans død. Hun oplevede sønnens barbering som meget voldsom.

Medarbejder A: *"Jeg tænkte, det kan ikke være rigtig, at den gamle mand lå der og skreg – men jeg gjorde ikke noget af hensyn til deres måde at gøre det."*

De andre medarbejdere genkender situationen og dilemmaet og kommer med forskellige perspektiver på håndteringen:

Leder: *"Jeg kan forstå, at man kan blive forskrækket – men man kunne godt have spurgt ind til – 'jeg oplevede din far var ked af det – hvad er det, du har behov for at gøre?'"*

Medarbejder B: *"Jeg tænkte også, sådan gør man i deres kultur, men jeg havde det dårligt med det. Man har med et menneske at gøre, som ikke kan sige ja og nej, og jeg skal ikke blande mig – men jeg bryder mig ikke om, at folk skal ligge og have smerter".*

En anden medarbejder spørger ud i rummet, hvad der ville have været det rigtige at gøre og sige til sønnen. Dette spørgsmål tages op og drøftes i grupper og deles efterfølgende i plenum: En medarbejder siger, at hvis det var en beboer med etnisk dansk baggrund, der lå og skreg af smerte, så ville man give smertestillende. Hun spørger sine kollegaer retorisk, om det er ok, at manden lider, fordi det er en del af deres kultur, at han skal barberes inden sin død og konkluderer selv: *"Det er fagligt og personligt grænseoverskridende!"*

En anden medarbejder inddrager sin viden om religiøs praksis i forbindelse med døden og siger, at nogle ønsker ikke, at der skal gives smertestillende i forbindelse med døden, for smerte er en del af at dø og komme i paradys og derfor opfattes det ikke som et problem, at den døende lider, *"Men i vores kultur og i min faglighed, er det forkert."*

Lederen siger, at det er nødvendigt at gå i dialog om situationen, og at sønnen ikke har barberet faren for at lave et overgreb: *"Man skal prøve at forstå, inden man begynder at skyde med paragraffer"*. Men en medarbejder indvender: *"Man har en omsorgspligt, og beboeren har selvbestemmelsesret!"*

En anden medarbejder fra en anden gruppe siger, at der findes andre muligheder end en sløv skraber, der laver hul i huden, fx at der er creme, som kan fjerne hår, og at det kunne være en alternativ løsning. Dette kommenteres der på af en anden kollega: *"Det er også et overgreb!"* Det udfordres af medarbejderen, der foreslog alternativet: *"Nej, for det er ikke fordi, han ikke vil det, men han kan ikke lide processen ... eller han kan måske ikke lide, at det er sønnen, der gør det."*

(Feltnote, workshop)

Ovenstående situation blev oplevet som kompleks, fordi den afspejlede flere hensyn og værdier. I situationen, hvor den efterladte hustru først måtte se sin afdøde mand, efter at de mandlige familiemedlemmer havde udført deres ritualer, udtrykker medarbejderen en konflikt, der handler om kulturelle forskelle omkring hustruens rolle i forbindelse med døden. Medarbejderen oplever det som grænseoverskridende, at hustruen må vente med at tage afsked med sin mand, indtil de mandlige familiemedlemmer har udført deres ritualer. Det er imidlertid ikke en konflikt, der vedrører et sundhedsfagligt eller juridisk hensyn til beboeren, som situationen omkring sønnens barbering af sin far. I det tilfælde bliver den kulturelle praksis til et sundhedsfagligt problem, fordi medarbejderne observerer, at beboeren lider under handlingen, og de må finde på løsninger, der beskytter beboerens velvære og selvbestemmelsesret, samtidig med at den betydningsfulde kulturelle praksis kan gennemføres.

Det konfliktfyldte er uundgåeligt en del af kulturmødet, som en medarbejder udtrykte det:

Kulturmødet, det er stadigvæk eksplosivt, lige så festligt det kan være ... det kan gøre ondt ... Det kan godt gøre lidt ondt også ... (Medarbejder)

At identificere det unikke

At forstå ”den anden” er en proces, der begynder med at se og anerkende, hvad der gør den anden unik som menneske. I medarbejdernes fortællinger, er der en opmærksomhed på at møde beboerne som mennesker med individuelle livssituationer og præferencer og undgå at reducere dem til repræsentanter for en kultur med implicitte forestillinger om, hvad den kultur foreskriver af ønsker og behov. Som en stabsmedarbejder udtrykte i et interview:

Det tror jeg, de [medarbejderne] er blevet opmærksomme på, at der ikke er nogen, der vil grupperes. Mennesker vil gerne ses. Alle mennesker vil gerne ses [...] uden at blive identificeret som en gruppe og endnu mere, hvis man er minoritet. (Medarbejder)

I arbejdet med at forstå beboernes unikke livssituation og understøtte en praksis, spiller livshistorien en central rolle i arbejdet på Peder Lykke Centret. Livshistorien bliver anvendt som et redskab til at identificere, hvad der er særligt betydningsfuldt for den enkelte beboer og et omdrejningspunkt i arbejdet med at sikre, at omsorgen bliver tilpasset den enkelte beboers behov og ønsker (Brasch et al., 2022; McKeown et al., 2010; Nikolajsen, 2018).

En medarbejder beskriver det som en proces, hvor: ”jeg sporer mig meget mere ind på det liv, der er med i rygsækken”, og hvor dialogen med beboeren ofte giver indsigter, der ikke umiddelbart

fremgår af vedkommendes baggrund. Ved indflytningssamtalen spørger de ind til den enkeltes livshistorie, men det betyder ikke at den bliver fuldt afdækket. Forståelsen af livshistorien udvikles løbende ved at spørge ind til den, ikke kun ved særlige lejligheder, men også i hverdagssamtalerne.

Pleje og omsorg i forbindelse med livets afslutning kræver særlig opmærksomhed på den enkelte beboers unikke ønsker. Som en medarbejder påpegede:

Hvis man har med døden at gøre. Der er jo ikke en retningslinje for, hvordan vi skal dø, eller hvordan vi har lyst til at dø. Det er meget individuelt, samtidig med at der er nogle kulturelle normer og religiøse normer. (Medarbejder)

Opmærksomheden på beboerens livshistorie hjælper med at sætte fokus på det enkelte menneskes unikke erfaringer, værdier og perspektiver. Det kræver, at medarbejderen engagerer sig i en dialog, der ikke blot handler om praktiske forhold, men også eksistentielle spørgsmål, og som respekterer den enkeltes ønsker, selv når der ikke er klare retningslinjer at følge.

Kultur er en vigtig del af denne livshistorie, men en faglig forståelse af interkulturel praksis kræver, at medarbejdere er opmærksomme på, at kulturelle erfaringer og viden ikke forklarer alt. En medarbejder beskrev, hvordan personers baggrund og erfaringer kan være meget forskellige til trods for at kommer fra samme land:

Lige nu her, er det begynder at tippe, hvor mange af dem, der bor her, plejede at have en arbejds-migrantbaggrund, så kommer der nu nogen med flygtningebaggrund. (Medarbejder)

Medarbejderens udsagn understreger, at interkulturel praksis ikke alene handler om at forstå "kultur" generelt ud fra fælles geografiske eller kulturelle baggrunde, men også handler om at forstå, hvordan individuelle migrationserfaringer påvirker den enkelte beboers behov (Nørredam, 2015).

Forståelse er ikke det samme som forklaring

Forståelse opstår i relationer og udvikles i et dynamisk samspil, hvor både medarbejdere og beboere påvirker hinanden. Når udfordringer opstår i samarbejdet, kan det have mange forskellige årsager. I interkulturelle samarbejder, kan der være en tendens til at søge forklaringer i det kulturelle, hvilket kan komme til at overskygge andre vigtige perspektiver.

Når kulturelle forklaringer fejler

En medarbejder fortæller om en nytilflyttet beboer, som nægtede at spise. Medarbejderne observerede, at hun tabte sig, hvilket vakte bekymring. Det fik dem til at undersøge, hvilke

typer mad der blev spist i beboerens oprindelsesland og sørgede for at tilberede retter, som de mente kunne passe til beboerens kulturelle baggrund. Det førte dog ikke til, at beboeren fik en øget appetit, og vægttabet fortsatte. Efter yderligere undersøgelser af beboeren for synke- og spisebesvær viste det sig, at beboeren havde dysfagi (synkebesvær). Hendes udfordring handlede ikke om kultur, men havde en fysiologisk årsag.

(Feltnote, workshop)

Medarbejderne delte flere eksempler, som tydeliggjorde, hvordan kulturelle forforståelser kunne føre til fejllantagelser. En medarbejder fortalte om en lignende situation med en ny muslimsk beboer, som medarbejderne automatisk antog havde behov for at bede flere gange om dagen. Men beboerens pårørende oplyste dem om, at daglig bøn ikke var del af beboerens trospraksis.

Sådanne eksempler viser vigtigheden af at møde beboeren som et individ og ikke reducere vedkommende til en repræsentant for en bestemt kultur eller gruppe. Som en medarbejder sagde under et interview:

Det handler om at spørge sig selv, hvordan møder man det enkelte menneske? Altså fordi vi ... det her handler jo ikke om at gøre folk ens. Det er jo lige præcis det modsatte. Det handler jo om at behandle folk forskelligt, så de føler sig som en del af en forenet gruppe.

(Medarbejder)

Medarbejderens udtalelse påpeger betydningen af at anerkende mennesker dér, hvor de er unikke. Det er netop den anerkendelse, der hjælper dem med at blive en del af fællesskabet – ikke ved at forsøge at skabe fællesskab gennem elimineringen af forskelle, men ved at omfavne dem og respektere dem.

For medarbejdere kræver det en særlig opmærksomhed at skelne mellem forståelse og forklaring i mødet med beboere. Medarbejdere udtrykker, at forståelse ikke kræver enighed eller identifikation med den andens holdning eller adfærd. Der er plads til forskellighed, hvor medarbejderen søger at anerkende den enkelte og den måde, personen forholder sig til sin kulturelle baggrund på. Forståelse handler ikke om at reducere adfærd til en simpel kulturel ramme eller forklare handlinger med forudindtagede perspektiver. I stedet kræver det, at man undersøger og forholder sig åbent til, hvordan den enkelte person forstår og agerer i verden. Som en leder beskriver det:

Du kan stå og få alle de der usikkerheder. OK, hvis du er fra Rusland, så har jeg en idé om, hvordan Rusland er. Hvordan det russiske samfund er. Hvad man har gjort i Rusland. Men når jeg så sidder over for personen, så kan hun eller han måske fortælle noget helt andet. (Leder)

Refleksionen understreger, at forståelse ikke er et spørgsmål om at bekræfte egne antagelser, men om at være nysgerrig på den andens oplevelse og virkelighed. Det er i denne åbne tilgang, at medarbejderne kan støtte beboerne i at leve det liv, de ønsker – uden at lade sig styre af stereotype forestillinger og forklaringer.

Mere end forklaring, kan forståelse karakteriseres som det, der opnås i mødet med den anden, og som ofte indebærer en gensidighed, hvor medarbejdere og beboere giver og modtager noget af hinanden. Forståelse bliver ikke kun et spørgsmål om at analysere og reagere på beboerens behov, men også om at skabe et rum, hvor både medarbejder og beboer kan dele oplevelser og skabe fælles erfaringer, som kan understøtte (en gensidig) forståelse.

Forståelse bliver dermed en relationel praksis, hvor begge parter påvirker hinanden. Det handler ikke kun om, hvad medarbejderen giver til beboerne, men også om, hvad de modtager fra beboerne. Den emotionelle resonans mellem medarbejdere og beboere understreger, at forståelse ikke blot er en professionel færdighed, men også en relationel proces (Kleinman, 2019). Denne proces er ikke forbeholdt relationen mellem medarbejder og beboer men kommer også til udtryk medarbejderne imellem.

Forståelse og læring kollegaer imellem

Medarbejdernes gensidige forståelsesproces kom til udtryk i workshopene, hvor medarbejdere delte erfaringer og perspektiver med hinanden. Når medarbejdere anerkender, supplerer og udfordrer hinanden, skabes en kultur af tryghed og fleksibilitet, der forplanter sig i mødet med beboerne. Atmosfæren i workshopene var præget af tryghed, hvor der var plads til uenighed og mod til at udfordre hinanden. Sådanne interaktioner styrker ikke alene relationerne medarbejderne imellem, men skaber også et fagligt rum, hvor forståelsen for beboerne uddybes.

I den prøvehandling, som medarbejderne fik mellem første og anden workshop, blev de bedt om at observere en kollega og beskrive kollegaens interkulturelle kompetencer via metoden ”*kollegaobservation*” (se bilag ”Inspirationskatalog til understøttelse af interkulturel praksis”). En medarbejder beskrev, hvordan hendes kollega, som talte et begrænset dansk anvendte kropssprog og kun lidt verbal kommunikation i relationen til en beboer, hvor der var en sprogbarriere og demenssygdom, og hvor beboeren normalt ville sige nej til det meste:

Ny læring via Kollegaobservation

En medarbejder fortæller om sin observation af kollegaens kommunikation med beboeren: ”Hun sagde bare ”OK” – gik ikke ind i detaljen. Jeg brugte alt for mange ord og hun

sagde bare "OK – come – OK – finish". Medarbejderen fortæller, at det nye for hende var det at undlade at irettesætte beboeren men bare sige "OK". Hun oplevede, at hendes kollega ikke skulle overbevise beboeren, men gik ind dér, hvor beboeren var, og at beboeren blev helt rolig.

(Feltnote, workshop)

Medarbejderen udtrykte, at kollegaens tilgang respekterede beboerens behov og perspektiv, samtidig med at hun udviste en nysgerrig åbenhed over for det, som beboeren kunne udtrykke. Ved at møde beboeren med et roligt "OK" og undgå at presse eller overforklare gav kollegaen plads til beboerens egne signaler og følelser. Det resulterede i, at beboeren, trods sproglige og kognitive udfordringer, kunne føle sig set og anerkendt uden at skulle kæmpe med en kommunikation, der kunne virke overvældende. Det blev også tydeligt, hvordan medarbejderen, ved at opleve kollegaens måde at respektere beboerens behov og udvise nysgerrighed på, selv blev inspireret til at udvikle sin egen tilgang. Denne gensidighed – at give og modtage i mødet med beboeren – understøttede ikke kun beboerens velbefindende, men også den observerende medarbejderens forståelse og faglige udvikling.

Det var ikke kun i forbindelse med prøvehandlingerne mellem workshopkene, at medarbejderne observerede og inspirerede hinanden. De fortalte, at de i perioder fulgte to og to for at sparre om særligt udfordrende situationer med beboere. Denne praksis gav medarbejderne mulighed for at lære af hinandens styrker og perspektiver og derigennem skabe bedre pleje. Én medarbejder kunne bidrage med en tålmodig og rummelig tilgang, mens en anden kunne hjælpe med at udfolde situationen eller afdekke beboerens behov på en mere analytisk måde. På den måde blev medarbejdernes forskelligheder en ressource, der gjorde det muligt for dem at lykkes i fællesskab.

Dynamikken viser, hvordan samarbejdet mellem medarbejdere kan styrke både deres faglige kompetencer og forståelsen for den enkelte beboer. Ved at se, hvordan kollegaerne bidrager med unikke styrker, skabes en arbejdskultur af gensidig respekt og anerkendelse, som også forplanter sig i mødet med beboerne. Når medarbejderne lykkes i fællesskab, skabes en mere nuanceret pleje, men også en følelse af tryghed og forståelse.

Denne type samarbejde kræver et arbejdsmiljø, hvor medarbejderne selv er trygge og åbne for at lade kollegaer observere og give faglige sparring.

Afrunding

Analysen viser, at Peder Lykke Centrets interkulturelle praksis er forankret i en etisk forpligtelse til at skabe en ligeværdig relation til og samvær med mennesker, hvis kultur opfattes som forskellig fra ens egen. Denne tilgang, som vi betegner, mødets etik, bygger på tillid og respekt som ofte opbygges over tid og kræver tålmodighed. Det indebærer, at medarbejderne er åbne, nysgerrige og kritisk reflekterede over egne kulturelle forforståelser. Inden for denne ramme forstås kultur som en dynamisk og

relationel størrelse, hvor forskelle ikke betragtes som barrierer, men som muligheder for gensidig udvikling. Interkulturelle misforståelser anses således for at være en uundgåelig del af samspillet og en kilde til både refleksion og faglig udvikling.

Analysen er inspireret af klassisk retorisk teori, der beskriver, hvordan overbevisning skabes i kommunikation – ikke alene gennem rationelle argumenter, men også ved at appellere til værdier og følelser. De tre centrale retoriske appeller, etos, patos og logos, kan identificeres i Peder Lykke Centrets praksis. Etos afspejles i den stærke faglige og etiske forankring i medarbejdernes arbejde med relationer. Logos kommer til udtryk i den refleksion og læring, der opstår i mødet med kulturelle forskelle. Patos viser sig i medarbejdernes engagement i de sanselige og relationelle oplevelser, som interkulturelle møder skaber – eksempelvis gennem fælles musik og dans samt betydningen af mad og højtider.

Medarbejderne navigerer mellem hensynet til beboernes kulturelle behov og de faglige samt juridiske rammer. Dilemmaer – eksempelvis i forbindelse med traditioner omkring døden eller beboernes selvbestemmelse – udgør udfordringer, men bidrager samtidig til en dybere forståelse af, hvordan man bedst håndterer en mangfoldig hverdag.

Denne tilgang er ikke kun rettet mod beboerne, men afspejles også i medarbejderkulturen. Som en medarbejder med kulturel baggrund udenfor Danmark udtrykte det i en tale til sin arbejdsplads: "Her føler jeg mig hjemme!" Centrets leder reflekterede over den udtalelse:

Det er jo det, det handler om. Man kan jo ikke give noget, man ikke selv har fået. Hvis man ikke selv får accept og rummelighed og nysgerrighed i medarbejdergruppen, kan man heller ikke give det videre til beboerne. (Leder)

Dette understreger, at den rummelighed og nysgerrighed, medarbejderne viser beboerne, udspringer af den kultur, de selv arbejder i.

KONTINUERLIG FORBEDRING AF PRAKSIS

En væsentlig målsætning for projektet har, udover at beskrive og konceptualisere Peder Lykke Centrets nuværende interkulturelle praksis, været at identificere forbedringsmuligheder. I det følgende præsenterer vi de forbedringsforslag, som medarbejderne selv formulerede på workshoppene.

Forbedringsmuligheder

Med projektets tredje undersøgelsesspørgsmål, ”Hvad kan vi gøre bedre?”, indsamlede vi udsagn fra medarbejderne på workshoppene. Udsagnene omfatter alt fra konkrete ideer til implementering af nye tiltag, forslag til forbedringer af eksisterende grundlæggende værdier og praksisser samt refleksioner over de forskellige udfordringer, frustrationer og dilemmaer, som medarbejderne oplever i deres arbejde (Billede 7).

Hvordan kan vi blive bedre?	Hvordan kan vi blive bedre?	Hvordan kan vi blive bedre?
• God tid, tålmodighed selvom tlf. ringer og der er travlt. • Sikre fælles forståelse mellem beboer og medarbejder. • Gøre mere brug af Etnisk Ressourceteam. • Dele og lære af fejl. • Arbejde med digitale muligheder billeder, lyd, oversættelse (tablet) • Arbejde mere med det materielle og sanselige – hvilken betydning har design af tekoppen og dufte?	Arbejde med dilemmaer: • Skal man altid kunne rumme? • Overveje andre perspektiver, fx sin egen forståelse af pårørende, døden og de ritualer der knytter sig til det • Ethiske overvejelser omkring livshistorien – ikke neutral, foranderlig, hvordan få adgang til den? Hvad hvis den ikke må deles?, Hvordan dokumentere? Hvad er det gode/vigtige ved at få livshistorien? Er der noget problematisk omkring at få livshistorien? • Fleksibilitet hvornår og overfor hvem (alt slags mad vs. karrysild)	• Gå i dialog om kulturelle værdier og handlinger, som strider imod egne kulturelle/faglige værdier. • Udfordre antagelsen ”det er deres kultur, det kan man ikke lave om på” • Kreative løsninger og veje • Forstå situationen fra flere perspektiver - herunder hvilket hensyn der gælder, når beboeren forandrer sig – skal den tidligere version eller den nye version af beboeren understøttes? • Lære småord på andre sprog eller vise korte oversatte skriftlige sætninger på tablet

Billede 7: Noter med eksempler fra medarbejdernes drøftelser om forbedringsmuligheder på tre workshops

Gennem en analyse af medarbejdernes udsagn identificerede vi tre temaer, der opsummerer de vigtigste forbedringsområder: Instrumentelle løsninger, Kollegialt samarbejde og Det svære og dilemmafyldte.

Instrumentelle løsninger

Det første tema handlede om at anvende og udvikle nogle af de eksisterende instrumentelle løsninger – de redskaber og strukturerende praksisser, som allerede er tilgængelige i organisationen, og som kan understøtte det interkulturelle arbejde. Etnisk Ressourceteam blev fremhævet som en vigtig støtte og ressource i det interkulturelle arbejde, og der var ønske om at bruge teamets kompetencer endnu mere i det daglige arbejde.

Medarbejderne pegede på, at de digitale redskaber, særligt tablets, som de allerede anvendte, kunne udnyttes mere og til flere formål, fx til at vise billeder, afspille lyd og musik eller anvendes som oversættelsesteknologi. Disse redskaber kunne være med til at skabe en bro mellem medarbejdere og beboere, især når sproglige eller kulturelle forskelle udfordrede kommunikationen. Flere medarbejdere udtrykte, at selv små sproglige indsatser, det at lære at udtale enkelte ord og sætninger på beboerens modersmål, via tablets kunne gøre en stor forskel og derfor var vigtig at holde fast i som praksis. Det bidrog til et bedre samarbejde med beboeren, men også til at beboeren følte sig set og anerkendt. Derudover så medarbejderne også et potentiale i at arbejde mere med de materielle og sanselige aspekter af det fysiske miljø på Peder Lykke Centret. Dette kunne indebære mere målrettet at integrere kulturel diversitet i omgivelserne, fx gennem genstande, dufte og lyde, der afspejler beboernes kulturelle baggrunde med henblik på at understøtte genkendelighed og skabe en tryk og inkluderende atmosfære for beboerne².

Kollegialt samarbejde

Medarbejderne gav udtryk for at der var forbedringsmuligheder i det kollegiale samarbejde. Selvom de generelt beskrev, at de oplevede et godt samarbejde, hvor der var mulighed for at få hjælp og sparring, så var der også områder, hvor de ønskede at forbedre det. De fremhævede opmærksomhed på *"indforståethed"*, at *"turde udfordre hinanden"*, at *"søge flere perspektiver"* og at *"dele og lære af fejl"* samt at *"skabe fælles forståelse"*. Udsagn, der afspejler et ønske om at styrke den eksisterende læringskultur i organisationen med vidensdeling og faglig sparring som en integreret del af hverdagen. De beskrev et ønske om at blive mere systematiske i deres måde at dele viden, gode løsninger og succeser i arbejdet med beboerne, særligt på tværs af vagterne. Behovet for det kom blandt andet frem på de workshops, hvor medarbejderne lavede netværksanalyser af udvalgte beboeres relationer og kontakter. Her sås der forskelle i de netværk, medarbejderne i henholdsvis dagvagt og aftenvagt tegnede om den samme beboer. Dagvagternes netværk inddrog flere aktører og mere detaljeret information om den udvalgte beboer sammenlignet med aftenvagternes netværk. Den efterfølgende dialog, der fulgte denne analyse, bidrog til, at aftenvagterne fik en bedre forståelse for beboerens situation og ressourcer i beboerens netværk (se billede 3 af Netværksanalyse).

² I 2024 fik Peder Lykke Centret en bevilling fra Helsefonden til at udvikle den kulturelle mangfoldighed i de fysiske omgivelser.

Det var tydeligt, at det lærings- og refleksionsrum, som workshoppene skabte, var værdifulde for medarbejdernes faglige udvikling. Der var flere eksempler på, at workshoppenes drøftelser førte til udviklingen af kreative løsninger på aktuelle problemstillinger. Flere beskrev, hvordan drøftelserne gav dem ahaoplevelser, udfordrede deres forståelser og gjorde det muligt at sætte ord på deres arbejdsprocesser, som ellers havde været tavse. Det gav også mulighed for at anerkende kollegaers arbejde og kompetencer. Det kom blandt andet frem, da en medarbejder med begrænset dansk beskrev, hvordan hun havde reageret over for en beboer, som var utryg.

Kollega sætter ord på kollegas indsats

En medarbejder, som taler et begrænset dansk, fortæller om en episode, hvor en beboer, på grund af demens, havde været forvirret, utryg og havde taget sit tøj af. Med få ord beskriver medarbejderen, at hun bare sagde "Heeej, heeej" (medarbejderen gengiver dette i et roligt og insisterende toneleje) og satte sig på beboerens seng og tog hende i hånden. Langsomt kunne hun se, at beboeren "kom tilbage" og genkendte hende, smilte og sagde "Hej" og brugte det kælenavn, hun plejede at bruge om medarbejderen. En anden kollega, som genkender situationen, supplerer sin kollegas fortælling med flere ord og udfolder og anerkender dermed betydningen af kollegaens arbejde og kompetencer. Der er stor respekt kollegaerne imellem på tværs af faglige og sproglige forskelle. (Feltnoter workshop)

Medarbejdernes ønske om faglig udvikling i det kollegiale samarbejde peger på en opmærksomhed på faciliteringen og rammesætningen af denne læring. Et oplagt læringsforum er de daglige rehab-møder, hvor medarbejderne drøfter beboeres udvikling. Disse drøftelser kunne understøttes med systematisk brug af konkrete metoder, der aktivt fremmer den faglige udvikling. I workshoppene var der mange eksempler på, at der opstod ny viden og nye tilgange via de metoder, som blev afprøvet af medarbejderne i forløbet: *bobleøvelsen*, *spørgsmålstyper*, *kollegaobservation* og *netværksanalyse* (se bilag "Inspirationskatalog til understøttelse af interkulturel praksis"). I det følgende eksempel gav bobleøvelsen ny viden om en beboer og et nyt grundlag for dialog (se billede 1, som illustrerer dialogen med beboeren):

Bobleøvelse

En medarbejder deler en ahaoplevelse hun fik ved at bruge bobleøvelsen i en samtale med en beboer, som hun skulle lave sårskifte på. Beboeren, der var benamputeret, havde et alvorligt, smertefuldt sår på det tilbageværende ben og var desuden kognitivt svækket. Medarbejderen havde først antaget, at det var frygten for at miste benet og smerterne, der fyldte i beboerens bevidsthed. I forbindelse med sårskiftet valgte medarbejderen at bruge de åbne spørgsmål beskrevet i bobleøvelsen og spurgte beboeren, hvad der var vigtigt for hende i hendes liv? Dette åbnede op for en samtale, hvor beboeren delte minder om sine

børn og sin afdøde mand, hvilket gav et dybere indblik i hendes livshistorie, følelser og behov for dele disse.
(Feltnoter workshop)

Det var dog ikke alle, som fik afprøvet metoderne i deres praksis mellem workshoppene, hvilket peger på nødvendigheden af at understøtte brugen af metoderne i den daglige praksis. Når metoderne blev brugt, udtrykte medarbejdernes sig positivt om den læring og nye perspektiver, de havde givet.

Det svære og dilemmafyldte

Medarbejderne udtrykte et ønske om at blive bedre til at arbejde med de svære og dilemmafyldte situationer, som kan opstå i det interkulturelle arbejde. Selvom det interkulturelle arbejde i høj grad blev omtalt med begejstring og optimisme (patos), blev de udfordringer, der følger med arbejdet også anerkendt. Der blev udtrykt et behov for at kunne forholde sig kritisk og konstruktivt til situationer, hvor kulturelle værdier og handlinger strider imod egne kulturelle og faglige værdier. Specielt blev grænserne for rummelighed og fleksibilitet i arbejdet diskuteret og undersøgt.

Behovet for kontinuerligt at kunne reflektere over kulturens betydning for forståelsen af beboeren blev fremhævet. Mange medarbejdere gav i disse drøftelser udtryk for en dynamisk forståelse af kultur, hvor de forholdt sig kritiske over for kulturelle stereotyper og var opmærksomme på, hvordan deres eget kulturelle udgangspunkt og forforståelse kunne påvirke deres opfattelse af beboeren. Men der var også diskussioner, hvor en mere statisk kulturforståelse og generaliserende udsagn om beboerne eller de pårørende opstod. Denne balancegang mellem den dynamiske og statiske kulturforståelse peger på, at det er nødvendigt, at der skabes mulighed for kontinuerligt at reflektere over den bagvedliggende kulturforståelse i det interkulturelle arbejde for at fastholde den kritiske refleksivitet og modgå stereotype forklaringer.

Et særligt følsomt område, som blev fremhævet, og som flere medarbejdere ønskede at blive bedre til at håndtere, var døden og afslutningen på livet. Flere udtrykte, at det, særligt i et interkulturelt perspektiv, var vanskeligt at navigere mellem kulturelle normer og individuelle behov. På den ene side at kende generelle kulturelle og spirituelle traditioner og ritualer og på den anden side at kende de individuelle behov og ønsker, som den enkelte beboer og dennes pårørende måtte have.

Et andet område, der blev betragtet som udfordrende, var arbejdet med beboerens livshistorie, som er centralt for at forstå beboeren og tilpasse den daglige pleje og omsorg. I workshoppene kom det frem, at medarbejderne havde en række etiske overvejelser om det at få indblik i beboerens livshi-

storie og dele den med kollegaer. Det blev også tydeligt, at livshistorien præges af den situation, relation og kontekst, som den fortælles i, hvilket peger på et behov for kontinuerligt at forholde sig til dens tilblivelse, og hvilken betydning den får i forståelsen af beboeren.

Kritiske opmærksomheder

På baggrund af medarbejdernes udsagn om forbedringsmuligheder og vores observationer peger vi på nogle kritiske opmærksomhedspunkter, som er specifikke for Peder Lykke Centret, men også kan være relevante i det interkulturelle arbejde i andre organisationer.

Det interkulturelle som ideal

Den første kritiske opmærksomhed handler om den grundlæggende indstilling til det interkulturelle arbejde som et ideal, der er båret af en glædesfyldt patos og dyder som åbenhed, nysgerrighed, tolerance og et dybt engagement i kontinuerlig læring i interkulturelle møder. I et miljø hvor kulturforskelle i udgangspunktet opfattes og italesættes som spændende, og hvor den kulturelle diversitet fejres og deles til alles glæde, kan bagsiden af kulturforskellene – de svære dilemmaer og det uforståelige og grænseoverskridende – være sårbart at bringe frem som medarbejder. Dette peger på en kritisk opmærksomhed på at sikre, at det, som er svært, dilemmafyldt, problematisk og belastende, også får plads i fællesskabet. Det kræver, at der er tryghed til at dele det svære og indebærer en anerkendelse af, at der i det interkulturelle arbejde også kan opstå en sårbarhed, ikke kun for beboeren, men også for medarbejderen.

Behov for en systematisk og metodisk understøttelse

Peder Lykke Centrets medarbejdere har en stærk fortælling om deres interkulturelle praksis, og som analysen har peget på, er fortællingen båret frem med overbevisende etos, patos og logos. Denne overbevisning bygger på medarbejdernes og organisationens erfaringer gennem 10 år, hvor der er sket en stor udvikling. Udviklingen af den interkulturelle praksis er stadig i gang og kræver en kontinuerlig implementering både blandt erfarne medarbejdere og ikke mindst blandt nye medarbejdere. Udviklingen af interkulturelle kompetencer sker på mange måder i Peder Lykke Centret, fx til arrangementer som den årlige Employer Branding dag med faglige oplæg og øvelser og via formaliserede kompetenceudviklingsforløb og kurser. Derudover sker udviklingen i det daglige arbejde i de kontinuerlige møder med beboere, omsorgs- og plejehandlinger, samtaler med beboere, pårørende, kollegaer, observationer, refleksioner og analyser. Udviklingspotentialet i det daglige arbejde kan understøttes og gøres mere systematisk, fx ved at bruge konkrete, udvalgte metoder i eksisterende mødefora, der sikrer systematisk refleksion, udfordrer antagelser og gør det trygt at dele og lære af det svære og dilem-

mafylde. I bilaget "Inspirationskatalog til understøttelse af interkulturel praksis" beskrives de metoder, som er anvendt i projektets kompetenceudviklingsforløb, og som understøttede medarbejderes læring, men som havde behov for ledelsesmæssig opbakning til at blive anvendt.

OPSAMLING

Formålet med denne rapport har været at beskrive Peder Lykke Centrets interkulturelle praksis baseret på medarbejderes fortællinger. Med udgangspunkt i begreberne etos, patos og logos fra den klassiske retoriske analyse, beskrev vi tre temaer:

1. **Etos: Mødets etik**

Interkulturelle kompetencer på Peder Lykke Centret bygger på et bevidst engagement i mødet med mennesker, hvis kulturelle baggrund adskiller sig fra ens egen. Denne etik handler om at være åben, nysgerrig og kritisk refleksiv om egne forforståelser. Mødet opfattes som en proces, der kræver tid og tålmodighed. Der lægges vægt på at skabe relationer, hvor tillid og respekt er centrale, og hvor beboernes kulturelle og personlige baggrund bliver anerkendt.

2. **Patos: Kulturforskelle som en fælles glæde**

Peder Lykke Centret betragter kulturel mangfoldighed som en fælles ressource, der kan bringe glæde og styrke relationer. Kulturforskelle ses ikke som barrierer, der adskiller mennesker, men som muligheder for at dele og lære af hinanden. Traditioner og kulturelle udtryk betragtes ikke som private præferencer, men fejres åbent og bruges til at styrke fællesskabet.

3. **Logos: Forståelse frem for forklaring**

Peder Lykke Centrets tilgang handler om at forstå den enkelte beboer som unik og anerkende, at kultur ikke er en forklaring i sig selv. Misforståelser ses som en naturlig del af forståelsesprocessen og bruges aktivt som læringsmuligheder til at styrke og udvikle praksis. Gennem dialog og refleksion skabes mening, hvor forståelse bygger på åbenhed frem for forudindtagede kulturelle antagelser eller stereotyper.

Definitioner af kultur og kulturelle kompetencer

Peder Lykke Centrets interkulturelle praksis afspejler kompetencer, værdier og bestræbelser, som kan genkendes i de mange udlægninger af kulturelle kompetencer, som findes på sundhedsområdet (Li et al., 2023; Shen, 2015). Men den adskiller sig alligevel væsentligt ved den glædesfyldte patos omkring kulturel diversitet, som særligt kommer til udtryk ved at insistere på at fællesgøre individuelle beboeres kulturelle værdier og gøre dem til udgangspunkt for fælles glæde og læring blandt beboere og medarbejdere.

På baggrund af de erfaringer og refleksioner, som medarbejderne har delt, og det arbejde, der blev udført undervejs i projektet, har vi kunnet formulere to definitioner af henholdsvis ”kultur” og ”interkulturel kompetence”. Disse definitioner er ikke direkte formuleret af medarbejderne, men en syntese og fortolkning af deres fortællinger om deres praksis. Definitionerne er tænkt som en inspiration til det interkulturelle arbejde både på Peder Lykke Centret og ældreområdet generelt:

Kultur

Kultur defineres som:

En tillært kilde til det, vi finder værdifuldt, de måder, hvorpå vi udtrykker disse værdier, og hvordan vi lever i overensstemmelse med dem.

Denne definition af kultur fremhæver, at mennesker gennem opvækst eller tilhørsforhold til et kulturelt fællesskab lærer og internaliserer særlige værdier, der bliver styrende for deres liv. Disse værdier udtrykkes gennem handlinger, kommunikation, symboler, kunst, ritualer og traditioner. Kultur påvirker derfor, hvordan man navigerer i etiske normer og sociale forventninger.

I medarbejdernes praksis bliver kultur en nøgle til at støtte beboere i at leve i overensstemmelse med deres værdier og præferencer. Gennem opmærksomhed og dialog søger medarbejderne at forstå, hvad der er betydningsfuldt for den enkelte, så omsorgen afspejler beboernes ønsker og livssyn.

Interkulturel kompetence

Interkulturel kompetence i ældreplejen defineres som:

En personlig og professionel tilgang, der former forståelse, praksis og organisering af ældrepleje ved at fokusere på kulturens betydning, så hvert enkelt individ – også medarbejderne – kan leve det liv, de gerne vil leve.

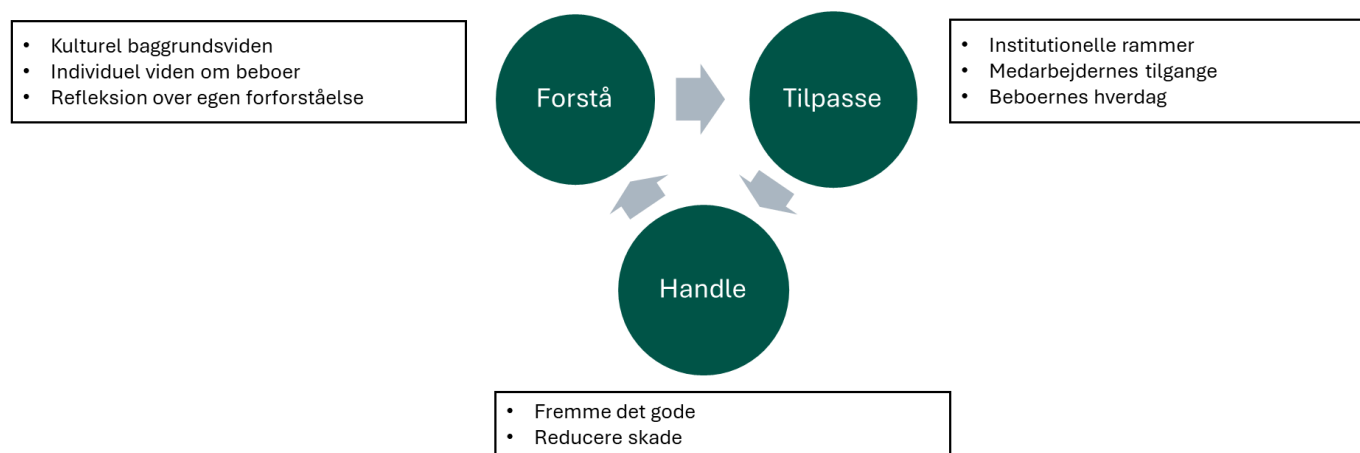
Denne definition udspringer af medarbejdernes faglige tilgang, som kombinerer en personlig og professionel tilgang til at møde beboerne. Den personlige dimension beskrives gennem dyder som empati, nysgerrighed, accept, tillid og fleksibilitet. Den professionelle tilgang handler om at udvikle forståelse for beboerens kulturelle baggrund, forholde sig reflektivt til sin forforståelse og evnen til at tilpasse omsorg og pleje til beboernes individuelle behov og ønsker. Interkulturel kompetence indebærer dermed en fleksibel og tilpasningsdygtig organisation, der gør det muligt at tilpasse praksis til de individuelle behov og ønsker, der opstår i mødet med kulturelle forskelle. På den måde handler kompetencen ikke kun om at støtte beboerne i at leve det liv de gerne vil leve, men også om at skabe rammer for, at medarbejderne kan arbejde i overensstemmelse med deres værdier og faglighed.

FRA ANALYSE TIL MODEL

En model til arbejdet med kulturel diversitet i ældreplejen

I den foregående analyse præsenterede vi Peder Lykke Centrets egen fortælling og forståelse af interkulturel praksis og kompetencer. På baggrund af Peder Lykke Centrets praksis fremlægger vi her en model, som kan anvendes bredt i ældreplejen til at udvikle og implementere den faglige tilgang til at understøtte pleje og omsorg til en ældregruppe med stigende kulturel diversitet. Modellen består af tre trin i en proces, som indebærer at 1) Forstå, 2) Tilpasse og 3) Handle. I det følgende beskrives de tre trin, og hvordan trinnene understøttes i praksis. Der refereres til konkrete metoder (*i kursiv*) inspireret af erfaringer fra Peder Lykke Centret, men andre kan også benyttes. De konkrete metoder er beskrevet i bilag ”Inspirationskatalog til understøttelse af interkulturel praksis”.

Tre trin i interkulturel praksis



Figur 5: Tre trin i interkulturel praksis

Første trin: Forstå

Det første trin handler om medarbejderens forståelse af beboerens situation og behov. Forståelsen indebærer tre elementer, som medarbejderne skal afdække og arbejde med: kulturel baggrundsviden, individuel viden om den enkelte beboer og refleksion over egen forforståelse. De tre elementer afspejler forskellige typer indsigter på forskellige niveauer – en generel indsigt, en personcentreret indsigt om beboeren og medarbejderens selvindsigt. Det er vigtigt, at alle elementer indgår i medarbejderens forståelse af beboerens situation og behov.

- **Kulturel baggrundsviden:** Kulturel baggrundsviden kan indebære viden, indsigter og informationer om en lang række forhold, praksisser og værdier, som kan have betydning for beboerens situation og behov. Det kan handle om sprog, familieforhold, religion, beskæftigelse, madkultur, kulturelle skikke og adfærd, livsværdier, historiske begivenheder, samfundsforhold mv., der knytter sig til beboerens kulturelle eller nationale ophav og livsforløb. Det er vigtigt, at denne viden anvendes som udgangspunkt for at undersøge beboerens individuelle ønsker og behov, og at disse ikke overskygges af kulturelle generaliseringer og stereotypificeringer knyttet til fx religiøst tilhørsforhold eller oprindelsesland, jf. det dynamiske kulturbegreb (se teoriafsnit).
- **Individuel viden:** Individuel viden indebærer at få indsigt i hver beboers livshistorie, kulturelle og familiære baggrund samt deres værdier, ønsker og behov. Her er det centralt at overvinde kommunikationsbarrierer, ikke mindst sproglige forskelle. Her kan professionelle tolke, kollegaer med flersproglige kompetencer eller *Etnisk Ressourceteam* i Københavns Kommune inddrages. Både tolke, kollegaer og Etnisk Ressourceteam vil udover selve den sproglige oversættelse også være i stand til at bidrage med kulturel baggrundsviden, hvis relevans må undersøges i forhold til den enkelte beboer. Kommunikationen med beboeren handler dog ikke blot om at indsamle informationer, men at forstå betydningen af hver beboers kulturelle baggrund – hvad de værdsætter, hvordan de udtrykker disse værdier, og hvordan de manifesterer sig i deres daglige liv, så medarbejderen og organisationen kan inddrage værdierne til glæde for den enkelte og for fællesskabet.
- **Medarbejderens forforståelse:** Forståelse handler også om at forholde sig til eksisterende forforståelser hos både den enkelte medarbejder og i organisationen. Disse forforståelser bliver ofte tydelige i interkulturelle møder (se analyseafsnit Etos: mødets etik). At udvikle interkulturelle kompetencer er en kontinuerlig proces, der kræver en åben og nysgerrig tilgang til det, der kan virke fremmed eller uforståeligt, samt en villighed til at udfordre egne antagelser. Denne refleksion styrkes især gennem samspillet og videndeling med beboere, pårørende og kollegaer. For at understøtte denne proces er det afgørende, at både medarbejdere og ledelse har en bevidsthed om betydningen af at arbejde med forforståelser. Samtidig skal der skabes de rette rammer og metoder, der gør det muligt at reflektere over og udfordre perspektiver.

Hvordan understøttes første trin ”Forstå”?

Kulturel baggrundsviden kan opnås på mange måder og er et udtømmeligt område, som kontinuerligt kan udvides. Organisationerne kan understøtte kulturel baggrundsviden ved at samle relevant viden, fx i en *vidensbank*, og arrangere *faglige oplæg*, der kan udvide baggrundsviden om forskellige kulturelle forhold som fælles udgangspunkt for drøftelser og refleksion. Der kan også arrangeres egentlige *kompetenceudviklingsforløb* til medarbejdere om interkulturelle kompetencer. I daglig

praksis kan kollegaers kulturelle indsigter bidrage, ligesom professionelle tolke kan bidrage med kulturelle indsigter udover sproglig oversættelse. I Københavns Kommune findes der tilbuddet om *Etnisk Ressourceteam*, som kan inddrages og give kulturel indsigt og facilitere kommunikation på flere sprog.

Den individuelle viden om beboeren kan understøttes ved at inddrage *dialogredskaber* som *boblemetoden* og at arbejde med at nedskrive beboerens *livshistorie*. Den kollegiale videndeling og sparring kan fx understøttes af metoderne *kollegaobservation* eller *netværksanalyse*, som henholdsvis hjælper medarbejdere til at blive observante og sætte ord på implicit praksis (kollegaers og egen) og at foretage fælles analyser af beboeres situation.

Andet trin: Tilpasse

Det andet trin, tilpasning, opstår ud fra erkendelsen af, at beboernes individuelle værdier ikke altid er i overensstemmelse med eksisterende strukturer og praksisser i organisationen. Dette medfører at finde måder, hvorpå man kan tilpasse praksis og udvikle kreative løsninger.

Tilpasning finder sted på tre niveauer:

- **Institutionelle rammer:** Organisationens kan være nødt til at justere organisatoriske retningslinjer, gennemgå love, der begrænser fleksibilitet, eller tilpasse fejring, højtider og rutiner til beboernes mangeartede kulturelle traditioner. For eksempel kan køkkendriften og menuer ændres for at imødekomme madpræferencer og fællesgøre forskellige madtraditioner.
- **Medarbejdernes tilgang:** Individuelle medarbejdere skal reflektere over egne antagelser og værdier for at vurdere, i hvor høj grad de kan imødekomme beboernes kulturelle præferencer. Denne refleksion handler ofte om at balancere respekt for beboernes ønsker og praksisser med professionelle og etiske grænser. Dette kræver et miljø, hvor medarbejdere støtter hinanden i disse udfordringer gennem kollegial sparring, kompetenceudviklingsaktiviteter og systematisk refleksion.
- **Beboerens hverdag:** Dette omfatter ændringer i de daglige rutiner og plejepsikasser og at skabe rammer, der afspejler beboernes kulturelle værdier. Tilpasninger i beboerens hverdag forudsætter ofte, at familier inddrages for at finde de mest hensigtsmæssige løsninger. Tilpasning vedrører også det fysiske miljø ved at sikre, at kulturelt betydningsfulde genstande, symboler og duft integreres for at skabe genkendelighed og tryk.

Hvordan understøttes andet trin "Tilpasse"?

Tilpasning i en institutionel kontekst understøttes blandt andet ved at skabe fleksibilitet i forhold til beboerens ønsker i de fysiske og sociale omgivelser og daglige rutiner. Den løbende tilpasning af medarbejderens faglige tilgang understøttes ved at sikre systematisk fælles refleksion om det interkulturelle arbejde på møder og samarbejde om at finde nye løsninger og rutiner. Dette kan suppleres ved at invitere kollegaer til at observere egen praksis, fx ved *kollegaobservation*, hvilket både kan påpege

udviklingsområder og sparring, men også sætte ord på og anerkende tavs praksis. Tilpasning i forhold til beboerens hverdag beror på kontinuerlig dialog og samarbejde med beboer og pårørende med opmærksomhed på kulturelle forhold. Dialogen kan kvalificeres ved at inddrage metoder, fx *boblemetoden*, *aktiv lytning*, *forskellige spørgsmålstyper*, som skærper medarbejderens tilgang og opmærksomhed i kommunikationen.

Tredje trin: Handle

Det sidste trin handler om konkret implementering af tilpasningerne for at støtte beboerne i at leve det liv, de gerne vil leve. Dette indebærer to formål:

- **At fremme det gode** i de forskellige kulturelle baggrunde for at bringe det bedste frem, som forskelligheden tilfører fællesskabet og organisationen
- **At undgå skade** ved at forebygge, håndtere og minimere konflikter, der kan opstå som følge af kulturelle forskelle.

Medarbejdere arbejder for at fremme det gode, som den kulturelle mangfoldighed bidrager med, gennem fælles oplevelser om mad, kunst og festligheder for derigennem at styrke fællesskab. På et individuelt plan handler det om at sikre, at beboerne føler sig hjemme og omgivet af genkendelige genstande, måltider og dufte, der afspejler deres kulturelle identitet.

Samtidig anerkender organisationen, at kulturel forskellighed også kan skabe konflikter. Medarbejderne tager aktivt hånd om disse udfordringer ved at indgå i dialog, justere forventninger og sætte klare etiske og juridiske grænser. Medarbejderne arbejder ud fra faglige idealer og kvalitetskriterier for pleje og omsorg, hvilket til tider kan være i konflikt med beboernes præferencer. Disse konflikter kræver dialog med fokus på at skabe fælles løsninger frem for blot at imødekomme individuelle præferencer eller underkende præferencerne med faglig autoritet.

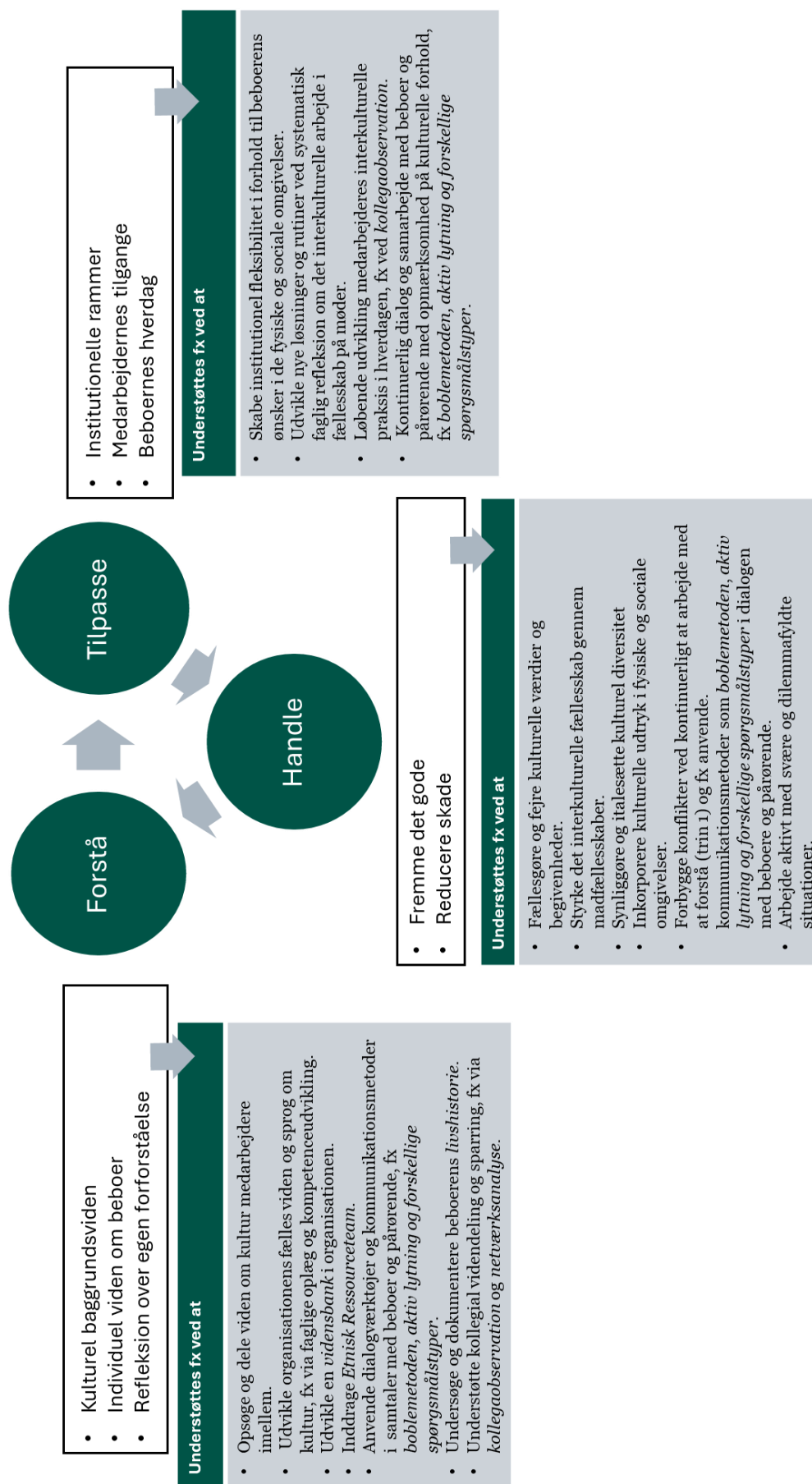
Hvordan understøttes tredje trin ”Handle”?

Det gode kan fremhæves ved handlinger som at fællesgøre og fejre kulturelle værdier og begivenheder og styrke det interkulturelle fællesskab gennem sanselige oplevelser som mad, musik og ritualer. Det at synliggøre og italesætte kulturel diversitet ved at inkorporere kulturelle udtryk i fysiske og sociale omgivelser er også med til at fremme det gode i det interkulturelle møde.

Forebyggelse af skade kan understøttes ved kontinuerligt at adressere konflikter, dilemmaer og svære situationer i fællesskab og arbejde systematisk med at forstå (trin 1) og tilpasse (trin 2). De skadeforbyggende handlinger kan understøttes ved at anvende kommunikationsmetoder, fx *boblemetoden*, *aktiv lytning* og *forskellige spørgsmålstyper* i dialogen med beboere og pårørende.

Modellen nedenfor giver et overblik over disse elementer samt konkrete metoder og praksisser, der støtter hvert enkelt trin (*i kursiv*) (Se figur 6).

Tre trin i interkulturel praksis



Figur 6: Tre trin i interkulturel praksis med angivelse af understøttende metoder og praksisser

LITTERATUR

- Bourdieu, P. (2005). *Udkast til en praksisteori*.
- Bourner, T., & Rospigliosi, A. (2019). Origins of the ethos of action learning. *Action Learning: Research and Practice*, 16(3), 238–253. <https://doi.org/10.1080/14767333.2019.1619516>
- Brasch, B., Andersson, S. G., & Segoli, G. (2022). *Indsatser til borgere med udviklingshandicap og demens*. Fremfærd. <https://sus.dk/wp-content/uploads/2022/11/Indsatser-til-borgere-med-udviklingshandicap-og-demens.pdf>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Brown, A. D., Ainsworth, S., & Grant, D. (2012). The Rhetoric of Institutional Change. *Organization Studies*, 33(3), 297–321. <https://doi.org/10.1177/0170840611435598>
- Brygger, R., Clemmesen, N. H., Nielsen, R. S., & Owens, J. (2022). *Etniske Minoriteter på SOSU skolerne*. Danmarks Videnscenter for Integration.
- Center for Ældrelev og Innovation, A. for fællesskaber. (2024). *Handleplan for Sundheds- og Omsorgsforvaltningens arbejde med minoritetsetniske ældre*. Center for Ældrelev og Innovation, Sundheds og Omsorgsforvaltningen.
- Couture, S. J., & Sutherland, O. (2006). Giving advice on advice-giving: A conversation analysis of Karl Tomm's practice. *Journal of Marital and Family Therapy*, 32(3), 329–344. <https://doi.org/10.1111/j.1752-0606.2006.tb01610.x>
- Danmarks Statistik. (2025). *Statistikbanken* [Dataset]. <https://www.statistikbanken.dk/20024>
- Eriksen, T. H., & Sørheim, T. A. (2005). *Kulturforskelle kultur møder i praksis*.
- Eskildsen, N. B., Biswas, D., & Ahlmark, N. (2012). *Indsatser målrettet etniske minoriteters sundhed i danske kommuner – En kortlægning af sundhedsfremme og forebyggelsesindsatser*.
- Gittel, J. (2012). *Effektivitet I Sundhedsvæsenet*. Munksgaard.
- Gullestad, M. (2006). *Plausible prejudice: Everyday experiences and social images of nation, culture, and race*. Universitetsforlaget.
- Hastrup, K., Rubow, C., & Tjørnhøj-Thomsen, T. (2011). *Kulturanalyse: Kort fortalt*. (1. udgave.). Samfundslitteratur.
- Helskog, G. H. (2012). Danning i retning av menneskelig modenhet og visdom gjennom filosofisk dialog? *Norsk filosofisk tidsskrift*, 47(1), 46–58. <https://doi.org/10.18261/ISSN1504-2901-2012-01-05>

- Hempler, N. F., Jervelund, S. S., Ryom, K., Fredsted, S., & Vinther-Jensen, K. (2020). *Veje til etnisk lighed i sundhed*.
- Henkelmann, J.-R., de Best, S., Deckers, C., Jensen, K., Shahab, M., Elzinga, B., & Molendijk, M. (2020). Anxiety, depression and post-traumatic stress disorder in refugees resettling in high-income countries: Systematic review and meta-analysis. *BJPsych Open*, 6(4), e68. <https://doi.org/10.1192/bjo.2020.54>
- Higgins, C., & Walker, R. (2012). Ethos, logos, pathos: Strategies of persuasion in social/environmental reports. *Accounting Forum*, 36(3), 194–208. <https://doi.org/10.1016/j.accfor.2012.02.003>
- Illeris, K. (2015). *Læring* (3. udg.). Samfundslitteratur.
- Kitwood, T. (2003). *En revurdering af demens* (1. udg.). Munksgaard. <https://www.plusbog.dk/en-revurdering-af-demens-tom-kitwood-9788762804401>
- Kleinman, A. (2019). *The Soul of Care: The Moral Education of a Husband and a Doctor*. Viking.
- Kluckhohn, C., & Murray, H. A. (1953). *Personality in Nature, Society, and Culture*. Knopf.
- Lasgaard, M., Christiansen, J., Bekker, J., & Friis, K. (2020). *Ensomhed i Danmark: Analyse af befolkningsdata fra 2017*. DEFACTUM.
- Li, S., Miles, K., George, R. E., Ertubey, C., Pype, P., & Liu, J. (2023). A critical review of cultural competence frameworks and models in medical and health professional education: A meta-ethnographic synthesis: BEME Guide No. 79. *Medical Teacher*, 45(10), 1085–1107. <https://doi.org/10.1080/0142159X.2023.2174419>
- Liversage, A., & Jakobsen, V. (2016). *Ældre fra Tyrkiet: Hverdagsliv og vilkår*. (1. udgave.). Roskilde Universitetsforlag.
- McKeown, J., Clarke, A., Ingleton, C., Ryan, T., & Repper, J. (2010). The use of life story work with people with dementia to enhance person-centred care. *International Journal of Older People Nursing*, 5(2), 148–158. <https://doi.org/10.1111/j.1748-3743.2010.00219.x>
- Mol, A. (2008). *The Logic of Care: Health and the Problem of Patient Choice* (1. udg., s. xii–xii). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203927076>
- Nassri, L., & Hervik, P. (2021). Kapitel 4. Racialisering af forskellighed. I *Kultur for Sundhedsprofessionelle*. Gads Forlag.
- Nielsen, A. P., Kølbæk, C. Ø., & Kehlet, K. H. (2018). *Livet med diabetes—Sårbare diabetespatienters fortællinger*. Kompetencecenter for Patientoplevelser, Reg H.

- Nielsen, D. S., Korsholm, K. M., Mottelson, I., & Sodemann, M. (2019). Cultural Competences Gained Through an Education Program as Ethnic Patient Coordinator: A Qualitative Study. *Journal of Transcultural Nursing*, 30(4), 394–402. <https://doi.org/10.1177/1043659618823923>
- Nielsen, D. S., & Sodemann, M. (2021). Kapitel 8. Kulturmøder i sundhedsvæsenet. I *Kultur for Sundhedsprofessionelle*. Gads forlag.
- Nielsen, M. R., & Jervelund, S. S. (2023). Impacts of an interpretation fee on immigrants' access to healthcare: Evidence from a Danish survey study among newly arrived immigrants. *Health Policy*, 136, 104893. <https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2023.104893>
- Nielsen, S. H., & Sparre, S. L. (2024). Rum til omsorgens sprog: Flersprogethed og ældrepleje i Danmark. *Tidsskrift for Forskning i Sygdom og Samfund*, 22(40), Article 40. <https://doi.org/10.7146/tfss.v22i40.136237>
- Nielsen, T. R., Nielsen, D. S., & Waldemar, G. (2021). Barriers in access to dementia care in minority ethnic groups in Denmark: A qualitative study. *Aging & Mental Health*, 25(8), 1424–1432. <https://doi.org/10.1080/13607863.2020.1787336>
- Nikolajsen, A. (2018). *Forbedret brug af livshistorier i plejen og omsorgen for mennesker med demens*. https://egv.dk/wp-content/uploads/2024/07/Evalueringsrapport_Fortael_om_Livet_-_livshistorier_og_demens.pdf
- Nørredam, M. (2015). Migration, etnicitet og helbred. I *Medicinsk sociologi*. Munksgaard.
- O'Neil, J. (2007). *Understanding Action Learning* (V. J. Marsick, Red.; 1st edition). American Management Association.
- Papadopoulos, I. (2018). *Culturally competent compassion: A guide for healthcare students and practitioners*. Routledge.
- Pii, K. H., & Shooghi, G. (2024). Sårbarhed og kritisk sygdom blandt ældre migranter. I *Sårbarhed og aldring i et sygeplejersperspektiv*. FADL'S forlag.
- Rogers, C. (2003). *Client Centered Therapy (New Ed)*. Little, Brown Book Group. <https://www.hachette.co.uk/titles/carl-rogers/client-centered-therapy-new-ed/9781780337067/>
- Rytter, M. (2023). At the borders of the coronATION: *Samfundssind*, Muslim immigrants and suspicious solidarity in Denmark. *Ethnic and Racial Studies*, 46(12), 2791–2812. <https://doi.org/10.1080/01419870.2023.2177119>
- Rytter, M., Sparre, S. L., Ismail, A. M., & Liversage, A. (2021). *Minoritetsældre og selvudpegede hjælpere: Kommunal velfærd og omsorg i forandring*. Aarhus Universitetsforlag.
- Said, E. W. (1979). *Orientalism* (1st Vintage Books ed). Vintage Books.

- Shen, Z. (2015). Cultural Competence Models and Cultural Competence Assessment Instruments in Nursing: A Literature Review. *Journal of Transcultural Nursing*, 26(3), 308–321. <https://doi.org/10.1177/1043659614524790>
- Shotter, J. (2010). Situated Dialogic Action Research: Disclosing “Beginnings” for Innovative Change in Organizations. *Organizational Research Methods*, 13(2), 268–285. <https://doi.org/10.1177/1094428109340347>
- Spradley, J. P. (1980). *Participant Observation*. Holt, Rinehart and Winston.
- Spradley, J. P. (2016). *The ethnographic interview*. Waveland Press, Inc.
- Sutton, D. E. (2020). *Remembrance of repasts: An anthropology of food and memory*. Bloomsbury Publishing. <https://doi.org/10.5040/9781350044883>
- UN. Committee on the Elimination of Racial Discrimination (105th sess. : 2021 : Geneva). (2022, februar 1). *Concluding observations on the combined 22nd to 24th periodic reports of Denmark: Committee on the Elimination of Racial Discrimination*. International Convention on the Elimination of All Forms of Racial Discrimination. <https://documents.un.org/doc/undoc/gen/g22/240/23/pdf/g2224023.pdf>
- Valeur, P. S. (2016). «En annerledes form for skjønnhet»—Skrift og klang hos Vemund S. Ådland og G. W. F. Hegel. *Edda*, 103(2), 106–120. <https://doi.org/10.18261/issn.1500-1989-2016-02-03>
- World Health Organization. (2018). *Health of older refugees and migrants: Technical guidance*. <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/342275/9789289053730-eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



BILAG

Inspirationskatalog til understøttelse af
interkulturel praksis

Indhold

INTRODUKTION	3
Model til arbejdet med kulturel diversitet i ældreplejen	4
KOLLEGAOBSERVATION	5
Trin-for-trin-vejledning	5
BOBLEMETODEN	8
Trin-for-trin vejledning	8
NETVÆRKSANALYSE	11
Trin-for-trin vejledning	11
AKTIV LYTNING OG SPØRGSMÅLSTYPER	14
Trin-for-trin-vejledning	14
LITTERATUR	17

INTRODUKTION

Dette inspirationskatalog er et bilag til rapporten ”*Interkulturelle Kompetencer i Ældreplejen – en model til arbejdet med kulturel diversitet baseret på erfaringer fra Peder Lykke Centret*”.

Inspirationskataloget præsenterer de metoder, som blev anvendt i undersøgelsen og udviklingen af Peder Lykke Centrets interkulturelle praksis, og kan anvendes i arbejdet med at understøtte medarbejderes interkulturelle praksis i ældreplejen.

Metoderne indgår i den model, som blev udarbejdet på baggrund af projektsamarbejdet med Peder Lykke Centret, og som beskriver tre trin til arbejdet med kulturel diversitet i ældreplejen. Modellen fremgår på næste side¹.

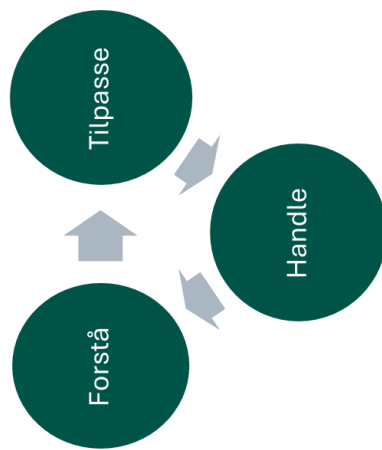
De metoder, som beskrives i inspirationskataloget er:

- Kollegaobservation
- Boblemetoden
- Netværksanalyse
- Aktiv lytning og forskellige spørgsmålstyper

I det følgende præsenteres metodernes formål, og hvordan de kan bruges i praksis. Under hver metode henvises til relevant litteratur, der underbygger metoden. Hver metodebeskrivelse indeholder desuden materialer, der kan understøtte anvendelsen af metoden, og som kan printes ud til brug.

¹ Foruden de metoder, som beskrives i inspirationskataloget, fremgår der også andre understøttende ressourcer i modellen, som ikke udfoldes her. Disse er *Etnisk Ressource*team som er en understøttende ressource i Københavns Kommune ([Det Etniske Ressource](#)team - Peder Lykke Centret). Derudover borgerens *livshistorie*, som kan indsamles og bruges på forskellig vis, og endelig fremhæves en *vidensbank*, som kan udgøres af forskellige digitale og fysisk tilgængelige vidensmaterialer.

Tre trin i interkulturel praksis



- Kulturel baggrundsviden
- Individuel viden om beboer
- Refleksion over egen forforståelse

Understøttes fx ved at

- Opsøge og dele viden om kultur medarbejdere imellem.
- Udvikle organisationens fælles viden og sprog om kultur, fx via faglige oplæg og kompetenceudvikling.
- Udvikle en *vidensbank* i organisationen.
- Inddrage *Etnisk Ressourceteam*.
- Anvende dialogværktøjer og kommunikationsmetoder i samtaler med beboer og pårørende, fx *boblemetoden*, *aktiv lytning* og *forskellige spørgsmålstyper*.
- Undersøge og dokumentere beboerens *livshistorie*.
- Understøtte kollegial videndeling og sparring, fx via *kollegaobservation* og *netværksanalyse*.

- Institutionelle rammer
- Medarbejdernes tilgange
- Beboernes hverdag

Understøttes fx ved at

- Skabe institutionel fleksibilitet i forhold til beboerens ønsker i de fysiske og sociale omgivelser.
- Udvikle nye løsninger og rutiner ved systematisk faglig refleksion om det interkulturelle arbejde i fællesskab på møder.
- Løbende udvikling medarbejderes interkulturelle praksis i hverdagen, fx ved *kollegaobservation*.
- Kontinuerlig dialog og samarbejde med beboer og pårørende med opmærksomhed på kulturelle forhold, fx *boblemetoden*, *aktiv lytning* og *forskellige spørgsmålstyper*.

- Fremme det gode
- Reducere skade

Understøttes fx ved at

- Fællesgøre og fejre kulturelle værdier og begivenheder.
- Styrke det interkulturelle fællesskab gennem madfællesskaber.
- Synliggøre og italesætte kulturel diversitet
- Inkorporere kulturelle udtryk i fysiske og sociale omgivelser.
- Forbygge konflikter ved kontinuerligt at arbejde med at forstå (trin 1) og fx anvende kommunikationsmetoder som *boblemetoden*, *aktiv lytning* og *forskellige spørgsmålstyper* i dialogen med beboere og pårørende.
- Arbejde aktivt med svære og dilemmafyldte situationer.

Model til arbejdet med kulturel diversitet i ældreplejen

KOLLEGAOBSERVATION

Kollegaobservation er en metode til at styrke faglig refleksion og fælles læring. Gennem systematiske observationer får medarbejderne et indgående indblik i hinandens faglige praksis, tilgang og styrker i det daglige arbejdet. Det kan skabe mulighed for løbende at tilpasse og udvikle praksis ud fra konkrete situationer og behov.

Kollegaobservation foregår i makkerpar, hvor kollegaer aftaler en konkret situation (fx et møde eller en handling omkring en borger), hvor den ene kollega observerer den anden kollegas praksis. Observationen danner derefter grundlag for en faglig refleksion uden at denne er vurderende eller evaluerende.

Observationerne fungerer som en form for bevidning, hvor kollegaers handlinger beskrives anerkendende og inviterer til fælles refleksion uden vurdering eller evaluering. Metoden egner sig særligt til at udvikle et fælles fagligt sprog og en kultur præget af samarbejde og læring.

Metoden er inspireret af narrativ teori, der fokuserer på betydningen af de fortællinger, mennesker fortæller om os selv og andre (Holmgren, 2019).

Formål

Kollegaobservation har til formål at:

- Understøtte faglig refleksion i hverdagspraksis.
- Skabe gensidig anerkendelse og inspiration blandt kollegaer.
- Kvalificere faglige valg og udvikle praksis ud fra konkrete observationer.
- Styrke medarbejdergruppens fælles sprog og faglige kultur.

Trin-for-trin-vejledning

1.Introduktion og rammesætning

- Metoden og formålet introduceres:
 - Der lægges vægt på at observationernes skal føre til refleksion – ikke kontrol, vurdering eller evaluering.
- Introduktion til begrebet bevidning med fokus på, at kollegaer skal formidle deres observationer anerkendende og beskrivende, så de inviterer til refleksion snarere end evaluering.
- Skab tryghed omkring processen: Deltagelse er frivillig, og den som skal observeres bestemmer selv, hvad der skal observeres.

2.Forberedelse af observation

- Deltagerne danner makkerpar og aftaler en konkret situation, der skal observeres (fx et møde med en borger eller pårørende, en særlig plejehandling eller samtale).
- Den observerende kollega får til opgave at beskrive, hvad de ser – uden at vurdere eller tolke.
- Brug evt. et observationsark med åbne spørgsmål som:

- Hvilke handlinger lagde du mærke til?
- Hvordan foregik kommunikationen (verbal og nonverbal)?
- Hvad blev du særligt nysgerrig på?

3. Gennemførelse af observation

- Observationen foregår i den aftalte situation, og den observerende kollega tager noter.
- Fokusér på konkrete handlinger, kropssprog, stemning og eventuelle faglige fremgangsmåder.
- Vær opmærksom på både den verbale og non-verbale kommunikation i samspillet.

4. Bevidning og refleksion

- Efter observationen fremlægger den observerende kollega sine iagttagelser.
- Det gøres i form af en bevidning:
 - Brug et beskrivende og anerkendende sprog.
 - Brug gerne sætninger som: *“Jeg så, hvordan du ...”, “Det virkede som om ...”, “Jeg blev nysgerrig på ...”*
- Den observerede kollega får herefter mulighed for at reflektere over det, der blev delt, fx ud fra spørgsmålene:
 - *Hvad genkender jeg? Hvad gjorde min kollegaers observationer mig opmærksom på? Er der noget, jeg vil arbejde videre med?*

5. Fælles opsamling

- Hvis det ønskes, kan observationerne og erfaringerne drøftes i en større medarbejdergruppe, fx på et teammøde.
- Del gerne oplevelser om, hvad der var lærerigt, overraskende eller svært.
- Fokusér på, hvordan observationerne kan omsættes til nye fremgangsmåder i praksis.

Materiale

På næste side fremgår et aftaleark og observationsark, som kan understøtte metoden og kan printes ud.

Aftale



Hvem?

Hvor?

Hvornår ?

Observation

Noter



Hvad så du?

Hvad inspirerede dig?

Hvad undrede du dig over?

BOBLEMETODEN

Boblemetoden har til formål at styrke medarbejderens dialog med borgeren og derigennem forstå borgerens perspektiver, ønsker og behov. Metoden anvendes med henblik på at fremme den faglige refleksion og udvikle medarbejdernes relationelle og kommunikative kompetencer.

Metoden understøtter, at medarbejderes forståelser og vaner i mødet med borgeren udfordres og derved kvalificerer deres praksis gennem en mere systematisk og personcentreret tilgang.

Med udgangspunkt i en boblefigur på et ark papir (se materiale) inviterer medarbejderen borgeren ind i en struktureret samtale om, hvad der er vigtigt i borgerens liv. Undervejs i samtalen noterer medarbejderen borgeres perspektiver, ønsker og behov i boblerne. Dét, der er vigtigst for borgeren, sættes i boblefigurens centrum.

Metoden stiller krav til medarbejderens evne til at lytte og holde egne faglige vurderinger i baggrunden for i stedet at give plads til borgerens stemme.

Metoden bygger på aspekter fra personcentreret kommunikation (Maribo et al., 2022; Ottenvall Hammar et al., 2016) og udfordrer den almindelige antagelse om, at mange borgere – særligt ældre med kognitive funktionsnedsættelser – ikke selv er i stand til at udtrykke egne behov (Ekdahl et al., 2010). Den boblefigur, som er anvendt, er inspireret af Kompetencecenter for Patientoplevelser arbejde med sårbare patienter med diabetes (Nielsen et al., 2018).

Formål

Boblemetoden har til formål at:

- Styrke medarbejdernes evne til at indgå i dialog med borgeren om dennes perspektiv, ønsker og behov.
- Understøtte personcentreret praksis og udfordre vanemæssige forståelser af borgerens handleevne – især i arbejdet med ældre borgere med kognitive funktionsnedsættelser.
- Udvikle medarbejdernes relationelle og kommunikative kompetencer.

Trin-for-trin vejledning

1. Introduktion og rammesætning

- Introducér metoden og tydeliggør formålet:
 - At arbejde metodisk for at sikre personcentreret dialog.
 - At reflektere over egen forforståelse om borgerens behov, ønsker og ressourcer.
- Vær opmærksom på, at metoden kan udfordre medarbejdernes selvforståelse om, at de allerede løbende inddrager borgernes perspektiv. Det er vigtigt at

møde dette med anerkendelse og nysgerrighed.

2. Gennemførsel af øvelsen

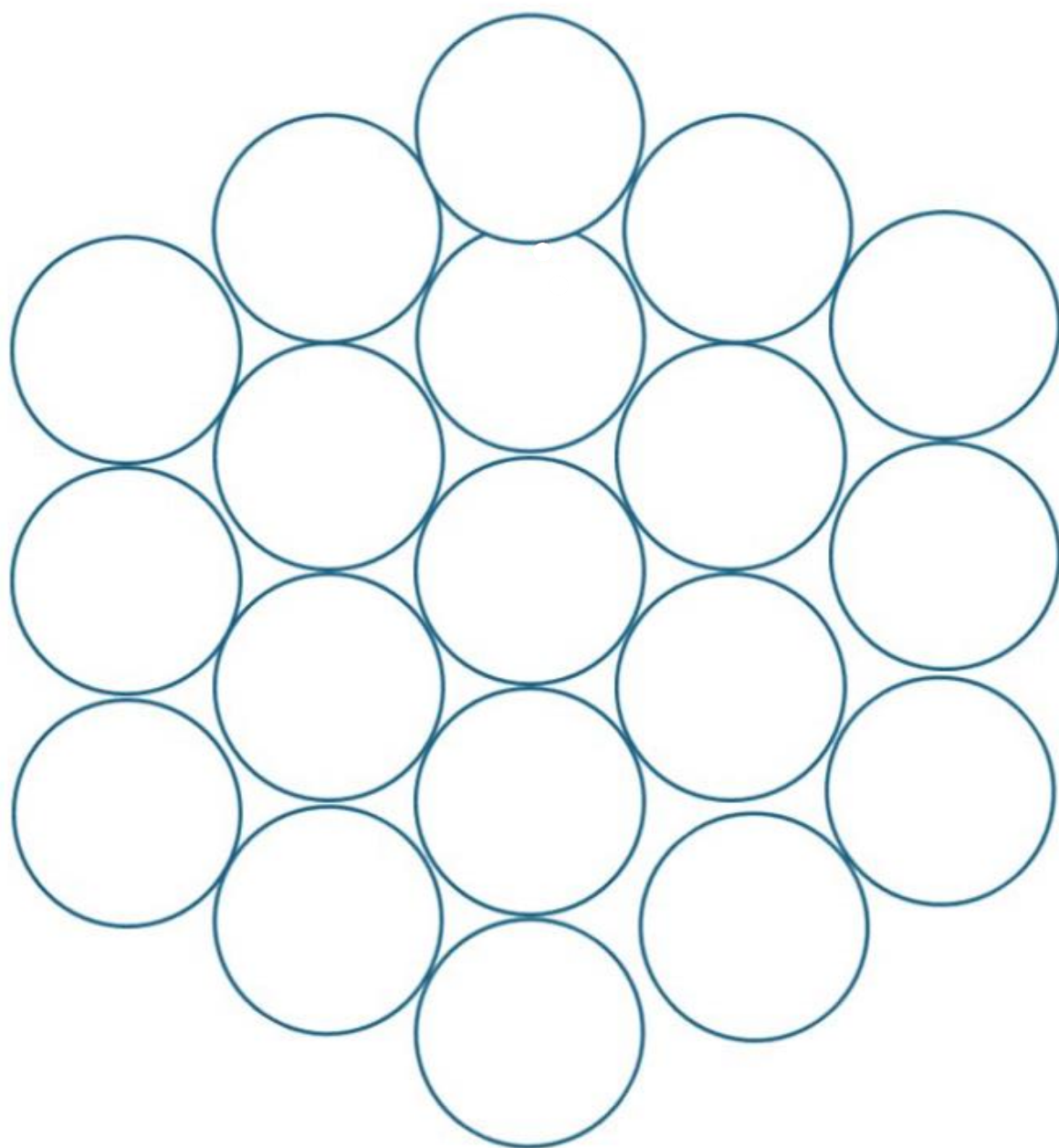
- Bed medarbejderne om at afholde en samtale med en borger med udgangspunkt i boblemetoden.
 - Samtalen skal foregå i et trygt og uforstyrret rum.
 - Bobleark og skriveredskaber medbringes.
 - Samtalen kan tage udgangspunkt i spørgsmålet:
“Hvad er vigtigt for dig?”
- Under samtalen skal medarbejdere:
 - Skrive borgerens udsagn i boblerne.
 - Følge op med åbne spørgsmål.
 - Undgå at styre samtalen i en bestemt retning.
 - Øve sig i at lytte uden at vurdere eller rådgive for tidligt.

3. Refleksion og faglig opsamling

- Efter samtalen mødes medarbejderne i en fælles refleksion med leder og kollegaer, fx med udgangspunkt i disse spørgsmål:
 - *Hvad fik du af at bruge metoden i forhold til at forstå borgerens perspektiver, ønsker og behov?*
 - *Hvad fik du øje på i din egen måde at tale/lytte på?*
 - *Var der noget der overraskede dig undervejs?*

Materiale

På næste side fremgår et bobleark, som kan understøtte metoden og kan printes ud.



NETVÆRKSANALYSE

Netværksanalyse er en metode, som handler om at undersøge og tydeliggøre de aktører, som er centrale i borgerens hverdagsliv og styrke den relationelle koordinering mellem aktørerne.

Netværksanalyse fungerer som en refleksionsskabende metode, der både giver overblik og inviterer til fælles refleksion. Heri ligger et potentiale til at opdage skjulte ressourcer og blinde pletter, udfordre egne forståelser og anerkende kollegaers arbejde og kompetencer.

Netværksanalysen tegnes i fællesskab. Der tegnes et netværkskort med de forskellige faggrupper, funktioner, pårørende, og andre aktører, der er rundt om en borger. Det er hensigtsmæssigt at specificere en afgrænset opgave omkring borgeren, som netværket indgår i. Det visuelle kort hjælper med at tydeliggøre, hvem der indgår i den konkrete opgaveløsning omkring borgeren, og hvordan relationerne mellem dem er.

Formål

Formålet med at anvende netværksanalyse er at:

- Styrke samarbejde på tværs af faggrupper, familier, samarbejdspartnere og andre vigtige aktører i borgerens netværk.
- Skabe overblik over, hvordan vigtige relationer og kommunikation fordeler sig i relationen med borgeren.
- Understøtte fælles refleksion, læring og koordination i forhold til borgerens behov og ønsker.
- Gøre det muligt at identificere styrkerne og svaghederne i forhold til det tværgående samarbejde

Netværksanalyse er en del af teorien om relationel koordinering, som handler om at skabe høj kvalitet i samarbejdet gennem 1) hyppig, rettidig, præcis og problemløsende kommunikation samt 2) fælles mål, fælles viden og gensidig respekt (Gittel, 2012).

Trin-for-trin vejledning

1. Introduktion og rammesætning

- Introducér metoden og tydeliggør formålet:
 - At tydeliggøre det netværk af aktører, der indgår i opgaveløsningen omkring en borger.
 - At understøtte fælles refleksion, læring og koordinering i forhold til borgeres behov og ønsker.

2. Udvalg en borger som flere medarbejdere samarbejder med og om

- Udvalg evt. en afgrænset opgave omkring borgeren, fx "opstart af genoptræning" eller "skabe tryk ved sengetid".

3.Tegn netværket

Medarbejderne tegner netværket i fællesskab:

- I midten placeres borgeren og evt. opgaven.
- Rundt om placeres de aktører, der bidrager til at løse understøtte borgerens behov og ønsker eller den konkrete opgave: familie, kollegaer, ledere, kontaktpersoner, terapeuter osv.
- Angiv forbindelser (linjer) mellem aktørerne og evt. karakter af relationen (hyppig, sparsom, ensidig etc. - se materiale nedenfor)

4.Sammenlign og reflekter

Drøft netværkene i gruppen:

- Hvad overrasker?
- Hvilke forbindelser er svage eller mangler?
- Hvem har viden, der ikke deles på tværs?

Drøftelserne kan bruges som afsæt for justering af opgaveløsning, styrkelse af relationer og forbedret koordinering.

Materiale

På næste side fremgår et ark, hvor netværket kan tegnes med angivelse af forskellige aktører og relationer mellem aktørerne.

Borger/opgave angives som centrum i netværk – tegn selv aktører omkring borgeren og forbindelser til borger og aktørerne imellem. Brug evt. forskellige typer linjer til at karakterisere relationen og kvaliteten af kontakten/samarbejdet:

_____ Fuld optrukket linje ved hyppigt kontakt/samarbejde

—————> Envejs kontakt

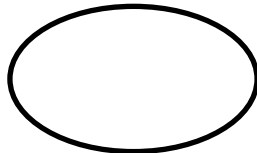
←————> Gensidig relation

----- Stiplet linje ved sjælden kontakt

---//--- Overstreget linje ved afbrudt kontakt/samarbejde

VVVVV Zig-zag linje ved problematisk kontakt/samarbejde

Ingen linje, hvis ingen kontakt/samarbejde



AKTIV LYTNING OG FORSKELLIGE SPØRGSMÅLSTYPER

Aktiv lytning er en metode, der styrker nærvær og forståelse i mødet med andre – hvad enten det er borgere, pårørende eller kollegaer. Gennem en opmærksom og indlevende lyttestil gives den talende mulighed for at udfolde sine perspektiver og erfaringer, mens den lyttende understøtter en tryk samtaleramme.

Aktiv lytning styrker refleksion, faglig dømmekraft og evnen til at forstå komplekse situationer. Ved at lytte efter andres forskellige vinkler og perspektiver udvikles empati og kommunikative kompetencer

Metoden hviler på et princip om, at den talende er midtpunkt i samtalen. Den lyttende indtager en nysgerrig og respektfuld position og lytter med det formål at forstå – ikke at vurdere eller afbryde.

Der kan med fordel arbejdes med metoden internt i medarbejdergruppen, dels for at øve metoden inden samtalen med borgeren, men også fordi metoden fremmer fælles læring og faglig udvikling. Metoden skaber et trygt refleksionsrum, hvor medarbejderne tør dele erfaringer, fordi de føler sig hørt og forstået.

Aktiv lytning er inspireret af både humanistisk psykologi og narrative praksisser, hvor det at blive hørt og spejlet opleves som meningsskabende og styrkende (Jørgensen, 2021; Ljungmann, 2023; Rogers, 2003). Her er den kombineret med forskellige spørgsmålstyper til at igangsætte samtalen (Couture, 2006).

Formål

Aktiv lytning har til formål at:

- Styrke relationel forståelse og tillid i samtaler.
- Skærpe fornemmelsen for borgeres oplevelser og behov.
- Understøtte faglig refleksion gennem opmærksomhed på det sagte og usagte.
- Udvikle en lyttende og anerkendende kommunikationskultur blandt kollegaer.

Trin-for-trin-vejledning

1.Introduktion og rammesætning

- Introducér aktiv lytning som en metode til at skabe nærvær og forståelse
- Præsenter kerneprincipperne: Den talende er i centrum – den lyttende spejler og søger at forstå.

2. Den lyttendes opgave

- Forbered dig på at du skal lytte aktivt og forsøg at forstå den talendes budskab – både indhold og følelse.
- Brug evt. forskellige spørgsmålstyper for at starte samtalen (se materiale nedenfor)
- Lyt efter både det sagte og det usagte (pauser, tonefald, kropssprog).
- Anvend perspektivskifte, hvor du forsøger at sætte dig i den andens sted – lyt med empati og nysgerrighed.
- Stil evt. uddybende, åbne spørgsmål – for at fremme forståelsen, ikke styre samtalen.
- Spejl det, du hører, med sætninger som:
 - *“Det lyder som om...”*
 - *“Jeg fornemmer, at...”*
 - *“Må jeg prøve at gentage det, jeg hørte?”*

3. Refleksion

Efter samtalen er afsluttet reflekteres der over den forståelse, som medarbejderen fik med sig:

- Hvad blev den lyttende særligt opmærksom på?

Materialer

Inspiration til konkrete spørgsmål til de forskellige spørgsmålstyper fremgår i materialet.

Inspiration til forskellige spørgsmålstyper

Åbne, direkte spørgsmål	• Nu er jeg kommet her så lang tid, og vi plejer at gøre det på denne måde... hvad tænker du egentligt om det? • Er der noget, du hellere kunne tænke dig? • Hvad kan jeg gøre for dig i dag?
Observationer, som inspiration til dialog og spørgsmål	• Du virker lidt stille, når jeg gør det her – hvad tænker du? • Jeg har lagt mærke til at... kan du fortælle mig lidt mere om det?
Inviter til dialog	• Jeg kunne godt tænke mig at tale med dig om ... • Det behøver ikke være i dag, vi taler om det...

LITTERATUR

- Couture, S. J. (2006). GIVING ADVICE ON ADVICE-GIVING: A CONVERSATION ANALYSIS OF KARL TOMM'S PRACTICE. *Journal of marital and family therapy*, 32(3), 329–344. <https://doi.org/10.1111/j.1752-0606.2006.tb01610.x>
- Ekdahl, A. W., Andersson, L., & Friedrichsen, M. (2010). "They do what they think is the best for me." Frail elderly patients' preferences for participation in their care during hospitalization. *Patient Education and Counseling*, 80(2), 233–240. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2009.10.026>
- Gittel, J. (2012). *Effektivitet I Sundhedsvæsenet*. Munksgaard.
- Holmgren, A. (with Nis Hartvith). (2019). *Organisationsterapi: Grundbog i narrativt konsulentarbejde* (1. udgave). DISPUK.
- Jørgensen, K. (Red.) (with Beker, V. H.). (2021). *Kommunikation—For sundhedsprofessionelle* (5. udgave). Gad.
- Ljungmann, I. (2023). Med blikket på medarbejderen—Perspektivskifte og fagligt sprog. I *Ledelse af demensomsorgen*. Samfundslitteratur.
- Maribo, T., Ibsen, C., Thuesen, J., Nielsen, C. V., Johansen, J. S., & Vind, A. B. (2022). *Hvidbog om rehabilitering*. Rehabiliteringsforum Danmark.
- Nielsen, A. P., Kølbæk, C. Ø., & Kehlet, K. H. (2018). *Livet med diabetes—Sårbare diabetespatienters fortællinger*. Kompetencecenter for Patientoplevelser, Reg H.
- Ottenvall Hammar, I., Dahlin-Ivanoff, S., Wilhelmson, K., & Eklund, K. (2016). Self-determination among community-dwelling older persons: Explanatory factors. *Scandinavian Journal of Occupational Therapy*, 23(3), 198–206. <https://doi.org/10.3109/11038128.2015.1126348>

Rogers, C. (2003). *Client Centered Therapy (New Ed)*. Little, Brown Book Group.

<https://www.hachette.co.uk/titles/carl-rogers/client-centered-therapy-new-ed/9781780337067/>