



Erasmus + KA2: STRATEGIC PARTNERSHIPS

STRENGTHENING THE NURSES AND HEALTH CARE PROFESSIONALS' CAPACITY TO DELIVER CULTURALLY COMPETENT AND COMPASSIONATE CARE (IENE 4)

Tool for Intercultural Education of Health Care Leadership in Europe for Front line Leader (Unit 2)

Titel: *Selvbevidsthed og viden om ligheder og forskelle i og imellem kulturer som en forudsætning for at udtrykke medmenneskelighed og promovere patientcentreret pleje og behandling på baggrund af en behovsanalyse*

Forfattere: Lisbeth Frederiksen, Mette Bro Jansen, Rikke A. Petersen
University College Lillebælt, Sygeplejerskeuddannelsen, Danmark

Dette undervisningsmateriale er udarbejdet ud fra et sygeplejersperspektiv og skal evt. tilpasses den kontekst, som det skal anvendes i.

Teoretisk baggrund:

Relevante principper og værdier i forhold til undervisningsmaterialet:

Selvbevidsthed og viden om ligheder og forskelle i og mellem kulturer er en forudsætning for at yde kulturel kompetent og omsorgsfuld pleje med udgangspunkt i en individuel patientpleje.

Ved at være rollemodeller, coache og vejlede sygeplejestuderende, fremmer undervisere og vejledere patientcentreret pleje og kulturelt kompetent omsorgsfuld pleje

Formål med undervisningen

- Selvbevidsthed som det første skridt til kulturelt kompetent og omsorgsfuldt lederskab (1.1)
- Viden omkring ligheder og forskelle i og mellem kulturer og udtrykke omsorg (2.4)
- At være en rollemodel i udviklingen af kulturelt forstående og omsorgsfulde relationer (3.3)
- Fremme patientcentreret pleje og behandling baseret på behovsanalyse (4.1)

Relevante definitioner

Selvbevidsthed: undervisere af sygeplejestuderende i forskellige EU-lande har tidligere identificeret: "egen kultur, identitet, etnicitet, etnohistorie, kulturel arv, overbevisninger, værdier, normer, kultur – hvad er det? og kulturs indvirkning på overbevisninger og adfærd i forhold til sundhed" som de vigtigste emner i forhold til kulturel bevidsthed. Disse resultater stammer fra projektet IENE 2, som havde til formål at hjælpe undervisere med at forberede studerende gennem indledende og fortsat undervisning og træning i at praktisere i multikulturelle miljøer (Taylor et al., 2013). Det er i overensstemmelse med udtalelser fra EU sygeplejestuderende, som også identificerede "en dybere

forståelse af egen kultur” som et behov i forhold til kulturel kompetence (Taylor et al., 2011) I dette undervisningsforløb er det også forstået som en forudsætning for patientcentreret pleje og behandling. Selvbevidsthed er også forbundet med egenomsorg, som for nylig er blevet genetableret som en basal kvalitet i sygeplejen i et review af Sharma og Jiwan (2015). Udviklingen af egenomsorg og evnen til at være følsom, ikke dømmende og respektfuld over for en selv, ser ud til at bidrage til en omsorgsfuld tilgang til andre (Gustin & Wagner, 2013).

Modellen af Popodopoulos et al, som er blevet anvendt i udstrakt grad i sygeplejerskeuddannelse og forskning, beskriver fire stadier, der i stigende grad fører til kulturel kompetence. Det første stadie (*kulturel bevidsthed*) begynder med at undersøge ens egen kultur. Det andet stadie (*kulturel viden*) fordrer, at man opsøger information omkring overbevisninger og adfærd inden for sundhed blandt forskellige kulturer. Det tredje stadie (*kulturel følsomhed*) udvikler de interpersonelle evner til at arbejde med folk fra forskellige kulturer samt udvikling af meningsfyldte forhold ved at opnå tillid. Det fjerde stadie (*kulturel kompetence*) repræsenterer syntesen af de forudgående stadier, som indebærer evner til at bedømme samt evner i forhold til pleje og behandling under hensyntagen til kulturelle forhold (Taylor et al, 2011). Omsorg er en kvalitet i pleje og behandling og har at gøre med *aktivt* at handle på menneskelig lidelse. Det adskiller sig således fra medlidenhed og empati, selvom det ofte anvendes synonymt med disse (University College Lillebælt, 2014).

Kommunikation opleves af patienterne som værende en essentiel del af omsorgsfuld pleje og behandling (Bramley & Matiti, 2014) (Badger & Royse, 2012). Det understreges også, at det er vigtigt, at sygeplejersker har gode kommunikationsevner i forhold til kolleger, fordi effektiv kommunikation er et fundamentalt element i sygeplejen og en integreret del af det at yde patientpleje. Effektiv kommunikation spiller en vigtig rolle i forhold til at møde kognitive og følelsesmæssige behov hos patienterne og i at forbedre kvaliteten af pleje og behandling (Sharma & Jiwan, 2015). Der er en speciel udfordring i forhold til patienter med indvandrerbaggrund, som har få eller ingen evner til at kommunikere på det pågældende lands sprog (Garrett et al., 2008). Desuden viser forskning blandt sundhedspersonale i eksempelvis Storbritannien og USA manglende lighed og besværligheder i forhold til kommunikation mellem kolleger og patienter med anden etnisk baggrund. Disse problemer kan være på grund af forskellige syn på lighed og kommunikation; ledere må derfor fremme lighed og effektiv kommunikation i en etnisk blandet arbejdsstyrke (Olt et al., 2014).

Kulturelt kompetent og omsorgsfuldt lederskab inden for sundhed er syntesen og anvendelsen af de fire elementer i “The European model for developing culturally competent and compassionate healthcare leadership” og defineres som: “Den proces som en leder gennemgår ved at udvise kulturel bevidsthed, viden, forståelse, kompetence og omsorgsfulde egenskaber i såvel lederskab som i pleje og behandling. Han eller hun tilpasser og anvender vigtige principper og værdier, moralske dyder inden for lederskab, inspirer andre ved at foregå med et eksempel og en vision om at skabe kvalitet, tilstrækkelig og lige pleje og behandling. Er desuden en rollemodel og handler i et kulturelt kompetent og omsorgsfuldt arbejdsmiljø, som han eller hun udvikler og leder” (Cyprus University of Technology, 2015). I dette undervisningsmateriale er lederskab forstået bredt som det at undervise, være rollemodel for og vejlede studerende. Front line Leader henviser til professionelle, hvis funktion er dagligt ansvar og opgavefordeling, patientkontakt og/eller støtte for studerende og andet personale.

Overordnede rammer for undervisningsforløbet

En professionsbachelor i sygepleje skal bl.a. kunne kommunikere med patienter med respekt for forskellige kulturelle forudsætninger (BEK nr. 29 af 24/01/2008).

Ifølge sygeplejerskeuddannelsen i Odense er kultur et komplekst og foranderligt begreb. Det komplekse kultursyn er noget, som skabes mellem mennesker og dermed ikke noget iboende i det enkelte menneske (Sygeplejerskeuddannelsen i Odense og Svendborg, 2008,p.3)

Danske sygeplejersker er underlagt de etiske retningslinjer, som respekterer dansk lovgivning. De tager udgangspunkt i FN's Verdenserklæring om Menneskerettigheder fra 1948 og i International Council of Nurses' (ICN) Etiske kodeks for sygeplejersker fra 1953, senest revideret i 2012. Ifølge etiske retningslinjer skal sygeplejersken bl.a. *“Reflektere over egen praksis samt reagere på etiske situationer og dilemmaer, som opstår for sygeplejersken selv, patienten, pårørende, professionen og samfundet”* (Sygeplejeetiske retningslinjer, 2014, p.8)

Unvervisningsforløbet

Selv-studie 3-5 lektioner

Jf. de overordnede mål er formålet med denne øvelse at få selvindsigt og blive bevidst om sin rolle som vejleder ift. at være en omsorgsfuld og kulturel kompetent rollemodel. En forudsætning for at udtrykke sin omsorgsfuldhed er at blive bevidst og få viden om ligheder og forskelle mellem kulturer.

- **Se modellen om det at være omsorgsfuld og kulturel kompetent**
<https://www.youtube.com/watch?v=ePkAqEv9OuI> (15 min) baseret på Papadopoulos model (2014)
- **Besvar online spørgeskema om det at være en omsorgsfuld og kulturel kompetent rollemodel.** The Papadopoulos/IENE4 tool for measuring Culturally Competent Compassion [measuring tool](#) og medbring svarene til face-to-face undervisning.
- **Reflektér over følgende spørgsmål og medbring svarene til face-to-face undervisning:**
Hvilke specifikke/ særlige kendetegn tænker du kendetegner din kultur, og som du selv tillægger høj værdi? Hvorledes kan din kulturelle ramme påvirke mødet med mennesker fra andre kulturer? Hvordan ser du dig selv som rollemodel ift at være kulturel kompetent? Hvilke overvejelser gør du dig som vejleder ift at agere rollemodel overfor de studerende, når patientgruppen har en anden kulturel baggrund?

Face-to-face undervisning 5 lektioner

Forberedelse: Deltagerne medbringer deres besvarelse af refleksionsspørgsmål og spørgeskema samt læser (Taylor et al, 2011) (se link i litteraturlisten).

Jf. de overordnede mål er formålet med denne øvelse at få viden om ligheder og forskelle mellem kulturer og at kunne udtrykke omsorg gennem sin kommunikation

Undervisningen opbygges således (detaljeret se bilag 1)

- Oplæg om kulturbegrebet og ligheder samt forskelle mellem kulturer. Ligeledes et oplæg om det at være kulturel kompetent vejleder.
- Gruppearbejde mhp at blive bevidst om deltagerens egen forståelse af det at være rollemodel ift at være kulturel kompetent og kunne udtrykke sin omsorgsfuldhed.
- Oplæg om det at være rollemodel og kommunikation (kommunikationsprocessen: det verbale, det non-verbale, relationen, perception) med baggrund i, at det er faktorer, der har betydning for den studerende ift. at kunne navigere i tværkulturelle sammenhænge.
- Gruppearbejde/parvis. Her skal deltagerne diskutere og forberede deres konkrete tiltag ift at agere som rollemodel overfor de studerende ift at yde omsorgsfuld og kulturel kompetent pleje.
- Med baggrund i gruppearbejdet laves en fælles opsamling og en idebank (se også bilag 2)

Ifølge pilottestningen kan man som underviser gøre sig nogle overvejelser om, hvorvidt nogle af lektionerne fra face-to-face undervisningen kan flyttes til slutningen af forløbet mhp opfølgning af de sidste aktiviteter

Rollemodel i praksis 3-5 lektioner

Jf. de overordnede mål er formålet med denne øvelse at få selvindsigt og blive bevidst om sin rolle som vejleder ift. at være en omsorgsfuld og kulturel kompetent vejleder. Dermed er formålet ligeledes at være en rollemodel i udviklingen af kulturel bevidste og omsorgsfulde relationer gennem kommunikation og fremme en individuel patientpleje.

Refleksioner: Se på noter fra selvstudie og face-to-face undervisning, Er du blevet klogere på din evne til at være omsorgsfuld og kompetent rollemodel? Og sammenhængen mellem det at studerende yder kulturel kompetent omsorg til patienterne ift egen praksis. Er der barrierer og muligheder ift dine kompetencer som rollemodel? Hvad vil du fokusere på, når du skal agere rollemodel?, Skriv 3 konkrete fokusområder ned, Efterfølgende lav en efterrefleksion Hvad gik godt? Hvordan kan jeg få mere af det? Hvad kan blive bedre? Hvad vil jeg gøre anderledes?

L Refleksion med personale 3-5 lektioner

Forberedelse: Lav en dagsorden forud for mødet med de studerende med emnet “ Hvordan kan min viden om min egen og andres kultur samt ligheder og forskelle mellem disse fremme plejen til patienter med en anden kultur?”

Jf. de overordnede mål er formålet med denne øvelse at få selvindsigt og blive bevidst om sin rolle som leder ift. at være en omsorgsfuld og kulturel kompetent leder. Dermed er formålet ligeledes at være en rollemodel i udviklingen af kulturel bevidste og medmenneskelige relationer og dermed fremme patient/bruger-centreret pleje baseret på en behovsvurdering.

- **Forbered dagsorden med inspiration fra idebanken fra face-to-face undervisningen.**
- **Følgende inspiration til struktur/emne (Inspireret af Nørmark, 2013). Hjælpe spørgsmål til mødet (se bilag 3).**

1) I din kultur kan der være grundlæggende værdier og holdninger ift samvær, høflighed og etikette som ikke eksisterer i andre lande og som ikke italesættes. 2) I en individuel kultur tænkes ‘jeg’ før ‘vi’. Man arbejder bedst alene. Andres mening er ikke så vigtig. Ens fejl er ens egne alene. Fællesskab er ikke et mål i sig selv, og uafhængighed er en styrke. I den kollektivistiske kultur tænkes ‘vi’ før ‘jeg’. Hvem man er, afhænger af relationer til andre. Man arbejder bedst i grupper. Ens ageren smitter af på hele gruppen. Afhængighed er en styrke. 3) Ikke alle mennesker er lige interesserede i at promovere sig selv, konkurrere og generelt sætte sig selv og egne evner i centrum. 4) Det at udtrykke følelser opfattes forskelligt i kulturer. 5) Oplevelsen af tid er betinget af ens kultur. 6) Ovenstående emner danner baggrund for en samtale om, hvordan disse emner viser sig i praksis både ift. de studerende selv men også ift det at være rollemodel. Hvordan understøtter og fremmer vejlederen det)

Evaluering

Summativ evaluering:

Underviseren vurderer om deltagernes forudsætninger og læringsbehov blev inddraget, om rammerne var optimale, om målene var realistiske, om indholdet var relevant, hvordan læreprocessen var tilrettelagt.

Deltageren: Et selv-evalueringskema (bilag 4)

Formativ evaluering:

Deltageren: I form af refleksionsspørgsmålene i øvelserne.

References

Badger, K & Royse D (2012) Describing compassionate care: The burn survivor's perspective. *J Burn Care Res* 33:772-780.

BEK nr. 29 af 24/01/2008, Bekendtgørelse om uddannelsen til professionsbachelor i sygepleje, *Undervisningsministeriet*, lokaliseret d. 27.02.16 på <https://www.retsinformation.dk/forms/R0710.aspx?id=114493>.

Bramley, L & Matiti, M (2014) How does it really feel to be in my shoes? Patients' experiences of compassion within nursing care and their perceptions of developing compassionate nurses. *J. Clin. Nurs* 23: 2790-2799

Cyprus University of Technology (2015). IENE4 O4 report: A European model for the development of role models to promote and support culturally competent and compassionate care. Cyprus. Available at: <http://www.ieneproject.eu/download/Outputs/IENE4%20%20European%20Model.pdf>

Garrett, PW; Dickson, HG; Young, L; Klinken Whelan, A (2008) "The happy migrant effect": Perceptions of negative experiences of healthcare by patients with little or no English: a qualitative study across seven language groups. *Qual Saf Health Care* 17: 101-103

Gustin, LW & Wagner, L (2013). The butterfly effect of caring - clinical nursing teachers' understanding of self-compassion as a source to compassionate care. *Scand J Caring Sci* 27: 175-183

Hofstede Geerte (2010) The Hofstede Centre, Finland, lokaliseret 27.02.16 på <http://geert-hofstede.com/countries.html>

Nørmark, Dennis (2013) *Kulturforståelse for stenalderhjerner*. Gyldendal Business

Olt, H; Jirwe, M; Saboonchi, F; Gerrish, K; Emami, A (2014) Communication and equality in elderly care settings: perceptions of first- and second-generation immigrant and native Swedish healthcare workers. *Diversity and Equality in Health and Care* 11: 99-111.

Sharma B, Jiwan, T (2015) Self-compassion: Basis of Quality Nursing Care. *Asian J Nursing Edu and Research* 5(2): 279-283

Sygeplejeetiske retningslinjer, 2014, p.8. Available at 17.01.16 https://dsr.dk/sites/default/files/479/sygeplejeetiske_retningslinjer_2014.pdf

Sygeplejerskeuddannelsen i Odense og Svendborg (2008) *Interkulturelle og internationale kompetencer samt kulturbegrebet* lokaliseret d. 30.01.2015

<http://esdhweb.ucl.dk/146040.Interkulturelle%20og%20internationale%20kompetencer%20samt%20kulturbegrebet%20ved%20Sygeplejerskeuddannelsen%20i%20Odense%20og%20Svendborg.pdf>

Taylor, G; Papadopoulos, I; Dudau, V; Maerten, M; Peltegora, A; Ziegler, M (2011) Intercultural education of nurses and health professionals in Europe (IENE). *International Nursing Review*, 58(2); 188-195 <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1466-7657.2011.00892.x/abstract;jsessionid=08F0DFD1D8EE3D1E0430714EBD8D89E9.f02t04?systemMessage=Wiley+Online+Library+will+be+unavailable+on+Saturday+27th+February+from+09%3A00-14%3A00+GMT+%2F+04%3A00-09%3A00+EST+%2F+17%3A00-22%3A00+SGT+for+essential+maintenance.+Apologies+for+the+inconvenience.>

Taylor, G; Papadopoulos, I; Dudau, V; Georges, Y; Martin, V; Messelis, M; Verstraete, N; Zurheide, F (2013) Intercultural Education of Nurses and professionals in Europe 2 (IENE2): training the trainers. *Diversity and Equality in Health and Care*, 10; 83-93

The Papadopoulos/IENE4 tool for measuring Culturally Competent Compassion. Available at 18.04.16 [Caring for people with physical health problems measuring tool](#)

University College Lillebaelt (2014). IENE1 report: Report on integrative literature reviews on Universal components of compassion, Measuring culturally competent compassion, and Learning culturally competent compassion in theory and practice. Odense, Denmark

Bilag 1

Undervisningen kan opbygges således:

- Oplæg om kulturbegrebet og ligheder samt forskelle mellem kulturer. Evt brug Hofstedes kulturforståelse om forskellige lande, som kan give et billede af, hvad der kendetegner en specifik kultur - her land, og hvorledes ens kulturelle ramme kan påvirke mødet med mennesker fra andre kulturer (Hofstede, <http://geert-hofstede.com/countries.html>). Ligeledes et oplæg om det at være en kulturel kompetent vejleder, evt brug powerpoints med centrale pointer fra "An European model for the development of role models to promote and support culturally competent and compassionate care" (Cyprus University of Technology (2015) [EN.](#))
- Gruppearbejde mhp at blive bevidst om deltagerens egen forståelse af det at være rollemodel ift at være kulturel kompetent og kunne udtrykke sin omsorgsfuldhed. Der reflekteres ud fra oplæg og deltagerens besvarelse af spørgeskema.
- Oplæg om det at være rollemodel. Inddrag mesterlæremodellen som en pædagogisk grundmodel og kommunikation (kommunikationsprocessen: det verbale, det non-verbale, relationen, perception) med baggrund i, at det er faktorer, der har betydning for den studerende ift. at kunne navigere i tværkulturelle sammenhænge.
- Gruppearbejde/parvis. Her skal deltagerne diskutere og forberede deres konkrete tiltag ift at agere som rollemodel overfor de studerende ift at yde omsorgsfuld og kulturel kompetent pleje. Ud fra følgende spørgsmål:
 - Ud fra din nuværende viden drøft de overvejelser, som du har ift hvordan en samtale kan forme sig, når samtalen er studerendes kendskab til egen og andres kultur og sammenhængen til pleje til patienter med en anden kultur.

- Overvej og nedfæld de spørgsmål, som evt. kan belyse og undersøge, hvordan din praksis (vaner/værdier/rutiner) kan understøtte og/eller udfordre de studerendes kulturelle kompetencer.
- Overvej og nedfæld hvordan du vil angribe (medtænk det verbale, nonverbale, din forforståelse, relationen) og spørge ind til emnet.
- Med baggrund i gruppearbejdet laves en fælles opsamling. Underviseren er ansvarlig for at de centrale ideer bliver konkretiseret, så der kommer en idebank. Evt skriv på tavlen, smartboard, planche eller andet.

Hjælpe spørgsmål til underviseren:

- Hvad er I kommet frem til?
- Hvilke overvejelser har I medtænkt, når I skal belyse de vaner/værdier/rutiner, som kan understøtte eller udfordre de studerendes kulturelle kompetencer?
- Er der nogle barrierer ved jer som rollemodel ift. at indgå i denne samtale?
- Kan I forestille jer, at der vil være barrierer ved de studerende? Hvis ja, hvordan vil I forholde konkret til det? Hvilke konkrete spørgsmål vil I stille til de studerende? (som kan fungere som deres dagsorden)

Bilag 2

Handleplan

Lav en liste over de muligheder, din position giver for at være rollemodel for dine ansatte i forhold til at udøve kulturelt kompetent og omsorgsfuld lederskab?

Hvem er de personer, du tænker at inkludere i dine handlinger som rollemodel?

Hvordan planlægger du at vise, hvad du forstår ved kulturelt kompetent og omsorgsfuld pleje og behandling?

Hvor mange gange planlægger du bevidst at udføre handlinger i din egenskab som rollemodel?

Hvordan planlægger du at få feedback fra dem, der er involveret i dine aktiviteter som rollemodel?

Bilag 3

Emne/struktur og hjælpe spørgsmål

I din kultur kan der være grundlæggende værdier og holdninger ift samvær, høflighed og etikette som ikke eksisterer i andre lande og som ikke italesættes.

Hvorledes tænker I, at mennesker fra en anden kultur kan opfatte din kultur? Hvilke udfordringer ser I fremadrettet for jeres møde med mennesker fra andre kulturer?

I en individuel kultur tænkes 'jeg' før 'vi'. Man arbejder bedst alene. Andres mening er ikke så vigtig. Ens fejl er ens egne alene- Fællesskab er ikke et mål i sig selv, og uafhængighed er en styrke. I den kollektivistiske kultur tænkes 'vi' før 'jeg'. Hvem man er, afhænger af ens relationer til andre. Man arbejder bedst i grupper. Ens ageren smitter af på hele gruppen. Afhængighed er en styrke.

Hvorledes tænker I, at der kan opstå misforståelse i mødet mellem personer fra de to forskellige kulturer? Hvilke erfaringer har I med jer?

Ikke alle mennesker er lige interesserede i at promovere sig selv, konkurrere og generelt sætte sig selv og egne evner i centrum.

Hvilke feminine/maskuline værdier sætter I pris på i jeres kultur, som I bringer med i det interkulturelle møde? Hvorledes ser I, at der kan opstå misforståelse når mennesker fra de to forskellige typer samfund mødes?

Det at udtrykke følelser opfattes forskelligt i kulturer.

Ud fra de tre niveauer: neutral, moderat emotionel(ekspressiv) og emotionel (ekspressiv) hvilke udfordringer ser I i mødet mellem mennesker fra de tre typer kultur? Hvad tænker I kendetegner jeres kultur?

Oplevelsen af tid er betinget af ens kultur.

Hvilke erfaringer/ tanker har I om mødet mellem mennesker fra henholdsvis en Polykron - og Monokron kultur? Hvilke kendetegn kan I relatere til jeres kultur, og hvilken adfærd værdisættes?

Bilag 4

Svar med udgangspunkt i hvad du selv mener - og med egne ord - om det forløb, som du selv har været igennem.

Hvordan vil du vurdere de anvendte arbejdsformer, herunder variationen og omfanget af forskellige elementer såsom selv-studie, klasseundervisning, praktisere kompetencer og reflektere med dit personale?	
Hvordan vil du vurdere din egen indsats?	
Hvornår oplevede du at lære mest?	
Hvad tager du med dig fra selv-studie?	
Hvad tager du med dig fra klasseundervisning?	
Hvad tager du med dig fra klinikken ift at praktisere dine kompetencer?	
Hvad tager du med dig fra dit møde med dit personale?	
Hvordan tror du, at du vil kunne få gavn af det, du har lært?	
Øvrige kommentar	