



KONFLIKTSITUATIONER MED BORGERE / EN GRUPPE AF BORGERE I EN PROFESSIONEL SAMMENHÆNG.

Konflikter og misforståelser er et almindeligt fænomen i den daglige interaktion med borgere med forskellige sociokulturelle baggrunde, som det er i alle interpersonelle relationer. Misforståelser på grund af sprogbarrierer, ukendskab til sundhedsvæsenet eller de sociale ydelser og de kulturelle forskelle kan skabe grobund for konflikter. På den anden side kan konflikter også opstå på grund af fordomme over for andre kulturer og mennesker med forskellige baggrunde. Fordomme findes hos begge parter. Konflikter som følge af racistisk eller diskriminerende adfærd er en særlig udfordring. Som professionel skal man have gode kommunikationsevner for at eliminere virkningen af sådanne udtalelser, så det ikke påvirker den måde en ydelse leveres på, eller kommer til at påvirke borgerens sundhedstilstand negativt. Ødelæggelse af en relation kan være forårsaget af små ting, såsom en malplaceret vittighed, som opfattes fornærmede eller en gestus, som misforstås.

01

Personalet skal være fleksibelt og tilpasningsparat i situationen. Alle borgere er forskellige og derfor er den personcentrerede tilgang nyttig.

02

Man kan spørge ind til de involverede personers følelser. Borgerens fortolkning af hændelsen, kan være meget forskellig fra personalets. Som personale må man være åben og ærlig over for borgeren om, at man ikke kan vide alt og at man kan lave fejl.

03

I tilfælde af langvarige konflikter eller stressende situationer kan man kontakte sin leder, sine kolleger eller en kulturformidler og få hjælp til at håndtere sådanne situationer.

04

ET KONKRET EKSEMPEL

En ældre borger nægter at lukke en mørklødet plejeperson ind i huset. Hjemmeplejen taler med borgerens familie og beskriver hans adfærd. Hjemmeplejen fortæller om den mørke plejepersons gode kvalifikationer og forklarer, at dette er en professionel medarbejder som borgeren må acceptere. Hjemmeplejen værdsætter personens arbejde og de forventer også, at borgerne og deres familier sætter pris på og respekterer hjemmeplejepersonalets arbejde - uanset hvilken kulturel baggrund de har. Men det vil blive svært at ændre denne gamle mands holdning til mennesker med en anden etnisk baggrund.

MULIG LØSNING

For at tage brodden af denne konflikt er det en god ide at overbevise den ældre borgers familie om, at de skal tale med ham om at give plejepersonen en chance. Det er sandsynligt, at borgeren skifter mening, hvis han lærer den anden part at kende.

Project Partners



For more information, visit
www.i-care-project.net



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

The I-CARE project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.