



# VEJLEDNING

til medarbejdere inden for handicapområdet:

Råd og anbefalinger til  
mødet med borgere  
med etnisk minoritetsbaggrund

## Indholdsfortegnelse:

<b>Introduktion til vejledningen</b>	<b>3</b>
<b>12 gode råd til kommunikationen med borgere med etnisk minoritetsbaggrund</b>	<b>4</b>
<b>Kulturs betydning</b>	<b>6</b>
<b>Interkulturel kommunikation</b>	<b>7</b>
<i>Nonverbal kommunikation</i>	8
<i>Ords betydning i den interkulturelle kommunikation</i>	10
<i>Kommunikation gennem tolk</i>	11
<i>Forforståelser i dialogen med borgeren</i>	14
<i>Myten om skam og ”manglende erkendelse”</i>	15
<b>Den individuelle vurdering og det socialfaglige skøn</b>	<b>17</b>
<i>Tvivel om forskelsbehandling</i>	18
<i>Integrationsforståelse og dialog mellem majoritet og minoritet</i>	19
<i>Beskyldninger om racisme - når medarbejderen har majoritetsbaggrund</i>	20
<i>Når medarbejderen har etnisk minoritetsbaggrund</i>	22
<i>Uskrevne regler og normer i dialogen. Når medarbejderen oplever at borgeren klager sig</i>	23
<i>Forhandling og sagsfremstilling</i>	24
<i>Brugerinddragelse og informationsindsats</i>	25
<b>Familieforhold og tilpasning af serviceydelser</b>	<b>26</b>
<i>Uafhængighed og boligsituation</i>	28
<i>Betydningen af religion og religiøst sprogbrug</i>	29
<i>Omgangsformer og hjemmebesøg</i>	31
<b>Indeks</b>	<b>32</b>
<b>Noter</b>	<b>33</b>

## Kære Medarbejdere i SOF

Formålet med denne vejledning er at forbedre kommunikation med og inddragelse af borgere med etnisk minoritetsbaggrund. Den vil gøre dig opmærksom på dine egne og andres roller og forforståelser i det interkulturelle møde. Hensigten er derigennem at give dig mulighed for at afdække forventninger, ønsker og motiver hos den enkelte borger med anden etnisk baggrund end dig selv, for bedst muligt at tilgodese dennes sociale behov indenfor Servicelovens rammer. En række forhold i vejledningen handler dog ikke kun om etnicitet, og vil derfor også være relevante i forhold til majoritetsdanske borgere.

Vejledningen er skrevet til både nyansatte og mere erfarne medarbejdere. Den er indrettet således at man kan slå op på forskellige emner og hente hjælp og inspiration til sagsbehandlingen. Her kan du finde svar på, hvad man kan gøre i konkrete situationer, og der lægges op til personlig refleksion.

Man kan måske spørge, om det kun er medarbejderne, der har ansvar for, at kommunikationen lykkes. Det er det selvfølgelig ikke. Men som medarbejder har man nogle særlige forpligtelser i mødet med borgere med etnisk minoritetsbaggrund, jævnfør principperne i Den Brugerrettede Forvaltning og Københavns Kommunes Integrationspolitik.

Vejledningen er udarbejdet for Københavns Kommune af to antropologer. Den er baseret på en undersøgelse af mødet mellem medarbejdere fra de fire handicapcentre i Københavns Kommune og familier med etnisk minoritetsbaggrund tilknyttet centrene. Arbejdet med vejledningen er desuden inspireret af en række kurser for medarbejderne i foråret 2005, samt etablering og ledelse af forældregrupper for arabisk- og somalisktalende forældre til børn med handicap.

Rigtig god fornøjelse med læsning og brug.

Venlig hilsen



Jens Elmelund  
Vicedirektør  
Socialforvaltningen i Københavns Kommune

## 12 gode råd til kommunikationen med borgere med etnisk minoritetsbaggrund

- **Få din viden om borgeren, fra borgeren selv. Spørg, lyt og vær parat til at revidere forkerte forudantagelser.** Det er vigtigt, at du spørger på en venlig, ikke-konfronterende måde, og det er ikke sikkert, at du vil få et direkte svar. Når du har spurgt, er det afgørende, at du *lytter – så åbent som det er muligt*. Mind dig selv om, at du skal have ny viden fra netop denne person. Husk at de svar, du får, f.eks. om kultur og religion, er udtryk for netop denne persons fortolkning, den betydning noget har for netop denne person.
- **Vær ekstra opmærksom på dine egne forforståelser i forhold til borgere med etnisk minoritetsbaggrund.** Acceptér, at det er sandsynligt, at din vurdering af borgeren vil være påvirket af stereotype forestillinger om etniske minoriteter. Bestræb dig i særlig grad på at se borgeren som individ, frem for som repræsentant for en hel gruppe.
- **Forklar principper og kriterier for individuel vurdering og skøn tydeligt og grundigt, for at øge kendskab og tillid til systemet og hindre en oplevelse af forskelsbehandling.** Forklar hvorfor du spørger om de forhold, du skal basere din afgørelse på. Det kan mindske en eventuel oplevelse af forhør eller ubehaget ved kontrol.
- **Referér gerne til lovgivning og paragraffer i den grundige forklaring af rettigheder og grundlaget for vurdering og afgørelse. Undgå vendinger som ”nu giver jeg dig...” eller ”jeg kan ikke give dig...”.** Det kan give borgeren indtryk af, at det er dig personligt, der beslutter, om du vil give eller ej, afhængigt af om du kan lide borgeren eller ej.
- **Sørg altid for at bestille tolk til møder med borgere, der ikke taler dansk godt nok til at kunne forstå kompliceret information.** Ægtefæller, pårørende eller børn må ikke tolke ved et møde. Har blot én af de tilstedeværende ikke mulighed for at forstå eller videreformidle et budskab, skal der benyttes tolk. Husk at en tolket samtale tager mindst dobbelt så lang tid.
- **Vær ekstra tydelig i forklaringen af fagtermer eller indforståede ord** (f.eks. aflastning, specialinstitution, støttepædagog, merudgift, handicap, mv.). Forklar hvad begrebet indebærer, og hvilken betydning ordet har på handicapcentret.

- **Undersøg om du har samme forståelse som borgeren af ordet handicap.** Spørg til borgerens egen problemforståelse og forståelse af ordet handicap og tal med borgeren om, hvordan han eller hun gerne vil have, at problemet omtales på handicapcentret.
- **Hvis du oplever borgeren sige eller gøre noget, du tror, bunder i skam over et handicap, så sørg for at få af- eller bekræftet din oplevelse ved at spørge borgeren selv.** F.eks. *Hvorfor vil I hellere have en klapvogn end en kørestol til barnet?* Eller: *"Du siger, at du er meget isoleret. Hvorfor kommer du ikke så meget ud?"*.
- **Afsæt god tid til førstegangssamtalen med en nyhenvist borger og gør meget ud af at fortælle om handicapcentrets forskellige ydelser, borgerens retssikkerhed, og hvor borgeren i øvrigt kan hente information.** Forvent ikke, at al information er forstået og husket, fordi det er formidlet én gang. Medtag gerne skriftlig information og, hvis borgeren ikke læser dansk, gerne på borgerens modersmål. For at få borgerens dagsorden frem er det vigtigt at spørge grundigt ind til, hvad borgeren selv ønsker at tale om.
- **Husk at serviceydelser kan tilpasses individuelt i henhold til Serviceloven og Københavns Kommunes Integrationspolitik**, så der tages hensyn til eventuelle særlige ønsker og behov blandt borgere med etnisk minoritetsbaggrund, indenfor lovgivningens rammer. F.eks. støtte, der muliggør en kombination af offentlig støtte og familiebaseret pleje.
- **Gå ikke ud fra, at "de har jo storfamilier, og vil gerne selv", og at du derfor skal undlade at tilbyde hjælp og støtte fra handicapcentret**, f.eks. i form af hjemmehjælp, aflastning, hjælpemidler til transport, rengøring, m.v. Undersøg nøje, hvilke ønsker de forskellige familiemedlemmer har om hjælp og støtte, og hvilken rolle de enkelte familiemedlemmer spiller med hensyn til ansvar og pleje
- **Samtalen behøver ikke at stoppe, fordi en borger taler om Gud.** Undersøg evt. hvilken betydning borgerens religiøsitet har for holdning til tilbud og til mulig forebyggelse. Hvis du er i tvivl om religionens betydning for den enkelte borger, så spørg borgeren selv.

## Kulturs betydning

I forbindelse med interviews og kurser for medarbejdere har mange efterspurgt konkret viden om etniske minoritetsborgeres kultur, normer, religion, baggrund og handicapforståelse, og redskaber i forhold hertil.

Vejledningen giver redskaber til hjælp til at få viden fra borgeren selv, når borgeren har etnisk minoritetsbaggrund. Men vejledningen er ikke en manual, beregnet på at slå muslimsk handicapforståelse eller tyrkisk kultur op. Det skyldes, at kultur ikke kan ordnes i et skema, hvor hvert land har sin kultur og sine regler, som man kan følge, og så vil kommunikationen lykkes. Kultur har betydning i mødet mellem medarbejder og borger, men ikke kultur forstået som en uforanderlig, medbragt "bagage", der har afgørende betydning, især for etniske minoriteter.

Kultur har forskellig betydning for forskellige mennesker. Mænd og kvinder, gamle og unge, veluddannede og uuddannede, rige og fattige med samme nationale eller religiøse baggrund vil have forskellige opfattelser og værdier som følge af forskellige erfaringer, identitet og samfundsmæssig position. Det gør, at det kan være vildledende at tale om muslimsk handicapforståelse eller somalisk kultur.

Dertil kommer, at et ensidigt fokus på kulturel "bagage" kan medvirke til at overse andre forhold, der er vigtige i mødet med borgere med etnisk minoritetsbag-

grund. F.eks. system-klient roller, minoritets-majoritetspositioner, eller forforståelser blandt medarbejdere og borgere. Det er derfor vigtigt at se på *relationen* mellem parterne, og på begge parter forståelser og bevæggrunde i det interkulturelle møde.

Med mindre man har forudsætninger for at kunne fortolke andre kulturelle udtryksmåder, kan man være rimeligt sikker på, at man vil læse dem med sin egen kultur som målestok<sup>1</sup>. Det betyder at det i nogle tilfælde kan være vanskeligt at leve op til princippet i Københavns Kommunes Brugerrettede Forvaltning om at "forstå brugernes normer og indfaldsvinkel."<sup>2</sup>



## Interkulturel kommunikation

Interkulturel kommunikation kan forstås som kommunikation mellem to eller flere mennesker med forskellige kulturelle identiteter.

Sproglige misforståelser og ords forskellige betydning på forskellige sprog kan ofte vanskeliggøre kommunikationen, som der vil blive givet eksempler på i vejledningen.

I kommunikation generelt er det normalt, at der er uklarheder og misforståelser. I interkulturelle møder kan misforståelser få særlig opmærksomhed og øges, bl.a. fordi man ofte søger årsagen til misforståelsen i modpartens kulturelle baggrund. Interkulturel kommunikation handler derfor ikke kun om kulturelle forskelle, men også om *forestillinger og forventninger om forskelle*, og den betydning de kan have i kommunikationen.

En anden kilde til misforståelser i inter-kulturelle møder kan udspringe *afforskellige forestillinger om situationen* Om hvad der er hensigten med situationen, hvad der forventes, og hvordan man bør handle. Der kan også være kulturelle forskelle i, hvilke argumenter der tæller, og i hvad der opfattes som troværdige udtryksformer.<sup>3</sup>

Et andet element, der har betydning i interkulturel kommunikation, er forskellige erfaringspositioner som henholdsvis minoritet og majoritet i samfundet. I skole-systemet og i øvrige samfundsinstitutioner, såvel som i sproglige udtryksformer, styrkes majoritetens kollektive selvforståelse, ikke minoritetens. Majoritetskulturen opfattes oftest som den mest normale, rationelle og hensigtsmæssige. Parterne i mødet i forvaltningen er forskelligt placerede i dette "kulturelle hierarki", og det ville være naivt at tro, at det ikke kan have betydning.

## Hvad kan man gøre for at forsøge at undgå misforståelser og fejlfortolkninger?

● **Vær ekstra opmærksom på dine egne forforståelser i forhold til borgere med etnisk minoritetsbaggrund.** Acceptér, at det er sandsynligt, at din vurdering af borgeren vil være påvirket af stereotype forestillinger om etniske minoriteter. Bestræb dig derfor i særlig grad på at se borgeren som individ, frem for som repræsentant for en hel gruppe.

● **Spørg borgeren selv, lyt og vær parat til at revidere forkerte forudantagelser.** Det er vigtigt at du spørger på en venlig, ikke-konfronterende måde, og

det er ikke sikkert at du vil få et direkte svar. Det centrale er, at man godt kan spørge, at dialogen ikke behøver at stoppe, og at det er vigtigt at få afkræftet eventuelle fejlagtige forudantagelser.

Når du har spurgt, er det afgørende at du *lytter* – så åbent som det er muligt. Mind dig selv om, at du skal have ny viden fra netop denne person. Vær opmærksom på at vi ofte ser og hører det vi forventer, men ikke altid det den anden person mener.

Husk at de svar, du får, f.eks. om kultur eller religion, er udtryk for netop denne persons fortolkning, den betydning noget har for netop denne borger.

## Nonverbal kommunikation

I alle samtaler indgår såvel verbal som *nonverbal kommunikation*. Nonverbal kommunikation kan defineres som *”de signaler, vi sender igennem kropssproget, og hvad der hører til, for eksempel påklædning.”*<sup>4</sup>

Fejlfortolkninger af andre personers kropssprog kan danne grobund for gensidige misforståelser. F.eks. kan

man ind imellem opleve, at en borger ikke giver hånd. Det kan opleves som en afvisning og som manglende respekt, hvilket er et uheldigt udgangspunkt for dialogen. Men borgeren kan foretrække andre måder at hilse på, og undlader måske at give hånd, netop som et udtryk for respekt. Desuden kan nogle opleve dét, at trykke en person af det modsatte køns hånd, ligeså intimt som f.eks. at hilse ved at udveksle kys.

### Eksempel på fejlfortolkning ved nonverbal kommunikation:

En kvindelig sagsbehandler har et dårligt indtryk af en mandlig borger med etnisk minoritetsbaggrund. Hun oplever, at han er afvisende og negativ. "Det virker som om han er negativ overfor mig som dansk kvinde", tænker hun og bliver noget vred ved tanken. Manden derimod, har det ikke godt med at give en person af modsat køn hånden, men er bevidst om at det forventes, og ønsker ikke at fornærme kvinden. Hver gang borgeren og medarbejderen mødes og skal hilse, opfører han sig nervøst og kantet, forsøger ligesom at gå i en bue udenom medarbejderen. Kvinden bliver bekræftet i at manden er afvisende og negativ, og bliver i den efterfølgende samtale mere resolut og konfronterende, end hun almindeligvis er i mødet med en borger. Manden reagerer på samme måde og den onde cirkel fortsætter.

Tilsvarende vil borgeren også tolke dit kropssprog i lyset af sin egen referenceramme. F.eks. vil nogle borgere opleve det som respektløst, hvis du vedholdende forsøger at fastholde deres blik, på trods af, at de kigger væk, eller hvis du har en meget nedringet bluse på (se afsnittet om omgangsformer og hjemmebesøg).



- Hvis du er i tvivl om de signaler en borgers kropssprog sender, for eksempel hvorfor en borger ikke giver hånd, ryster på hovedet, kigger væk eller tilsyneladende ikke reagerer, så spørg borgeren. F.eks.: "Hvordan vil du gerne hilse?", eller: "Giver du hånd, når du hilser?"

## Ords betydning i den interkulturelle kommunikation

I den interkulturelle kommunikation vanskeliggøres samtalen af, at der ikke på alle sprog findes de samme ord med tilsvarende betydninger. F.eks. har ordet 'handicap' forskellig betydning for forskellige personer. Ord er flertydige og kan vække forskellige associationer for forskellige mennesker.

I samtaler med borgere, hvor der ikke benyttes tolk, er det vigtigt at være opmærksom på, at det kan være svært at udtrykke sig nuanceret og præcist på et andet sprog end ens modersmål. Det kan være vanskeligt at finde rette ord for følelser, fordi en del følelser ikke kan oversættes direkte til andre sprog. Hvis en borger f.eks. giver udtryk for, at hun ønsker, at du "elsker" hendes handicappede barn, skal det ikke nødvendigvis forstås ordret, men måske snarere i betydningen "kan lide". Spørg borgeren nærmere, hvis du er i tvivl.

Hvis der benyttes tolk kan der opstå nogle af de samme misforståelser, hvis tolken ikke er opmærksom på, at man ikke altid kan oversætte følelser, ord og begreber direkte. Hvis du undrer dig over tolkens oversættelse af en borgers ordvalg, så spørg til det.

### Ordet 'handicap'

På handicapcentret forstås ordet 'handicap' som noget, der inkluderer bestemte fysiske såvel som psykiske funktionsnedsættelser og visse kroniske lidelser. Men i andre miljøer og på andre sprog kan ordet handicap

være negativt ladet og måske have nogenlunde samme betydning som "invalid", "evnesvag", "sinke", "hjælpeløs krøbling", eller måske ligefrem "idiot".

### Eksempel på forskellige betydninger af ordet handicap:

En bror til en udviklingshæmmet ung mand med somalisk baggrund fortæller: "Vi har aldrig kaldt Abdu handicappet. Vi har aldrig sagt handicappet til ham, men i Danmark kalder man det sådan. Det så vi allerede i flygtningelejren". På spørgsmålet om, hvad man ville kalde en person som Abdu i Somalia, svarer broderen: "En person, der 'mangler lidt' eller en person, der er 'syg'. På somalisk er en handicappet person en, der er meget handicappet."

Udtrykket "mangler lidt" eller "syg" kan for sagsbehandlaren virke som en mild underdrivelse, når der nu er tale om en udviklingshæmmet person, og kan give sagsbehandlaren en opfattelse af skam og manglende erkendelse af handicapet (se afsnittet: Myten om skam og "manglende erkendelse"). Men det er ikke sikkert, at det er rigtigt. Derfor er det vigtigt at være opmærksom på, at ordet handicap betyder noget forskelligt for forskellige mennesker, og at der kan være mange ord på de enkelte sprog for forskellige former for større eller mindre grader af afvigelse.

## Hvordan sikrer man, at borgeren forstår hvad man mener, når man bruger fagtermer eller ord, der kan have forskellig betydning, f.eks. ordet handicap?

- **Vær ekstra tydelig i forklaringen af de fagtermer eller indforståede ord, du selv bruger** (f.eks. aflastning, specialinstitution, støttepædagog, merudgift, handicap, mv.). Forklar hvad begrebet indebærer, og hvilken betydning ordet har på handicapcentret.

- **Spørg til borgerens egen problemforståelse og forståelse af ordet handicap**. F.eks. *”Hvad ville du selv kalde din brors problem? Hvordan ser du/den øvrige familie på problemet? Hvad forbinder du/din familie med ordet handicap?”* For personer, der er relativt nytillkomne, kan det desuden være relevant at spørge, hvordan man ser på det pågældende problem i oprindelseslandet, og hvilken betydning ordet handicap har der. Husk at svaret er udtryk for netop denne persons udlægn af sin kultur og baggrund.

- **Tal med borgeren om, hvordan han eller hun gerne vil have, at problemet omtales på handicapcentret.**

## Kommunikation gennem tolk<sup>5</sup>

Jævnfør Forvaltnings- og Retsplejeloven <sup>6</sup> har kommunen pligt til at kunne forstå en borgers henvendelse og til at sørge for, at borgeren kan forstå de tilbud, der stilles til rådighed.

Dette indebærer, at kommunen om nødvendigt må stille tolke- og oversættelsesbistand til rådighed.

## Tolkens rolle

Tolkens rolle er at oversætte, hvad der bliver sagt, så nøjagtigt som muligt. Samtidig bør tolken være opmærksom på, hvordan budskaber forstås i forskellige kulturelle sammenhænge. Nogle ord eller vendinger får direkte oversat til et andet sprog en helt anden betydning end den tiltænkte. Er tolken opmærksom på dette, kan tolkens tilstedeværelse betyde, at man undgår unødvendige sproglige misforståelser. Det er dog ikke alle tolke, der er lige erfarne og besidder den flerkulturelle kompetence, der skal til for at vurdere, hvordan et udtryk eller begreb skal oversættes i en given situation.

Selv om det ofte er et ideal, at tolken skal være neutral, kan det ikke undgås, at tolken ved sin tilstedeværelse påvirker samtalen – også selv om tolken ikke siger noget! Der kan være ting, der ikke bliver sagt – eller netop bliver sagt – fordi der er en tredjepart til stede. Det kan have stor betydning at finde tolke, man samarbejder godt med, og som forskellige borgere føler sig tilpas med.

## Hvornår skal der bestilles tolk?

Det er kommunens ansvar at bestille og betale for tolk til borgere, der ikke taler dansk godt nok til at kunne forstå kompliceret information. Ægtefæller, pårørende eller børn må ikke tolke ved et møde. Har blot én af de tilstedeværende ikke mulighed for at forstå eller videreformidle et budskab, skal der

benyttes tolk. Det handler dels om borgerens retssikkerhed og –stilling. Dels om at det rent juridisk kan falde tilbage på sagsbehandleren, hvis der ikke er brugt tolk, hvor loven forlanger det – f.eks. i forbindelse med anke- og klagesager.

Det er dig som medarbejder, der vurderer behovet for tolk. Personlige holdninger til integration, f.eks. at personer, der ønsker ydelser i Danmark, bør kunne formulere sig på dansk, eller at personer, der har levet i Danmark i mange år, bør kunne tale dansk, må ikke være udslagsgivende for, om der bestilles tolk.

Der er ikke krav om, at kommunen **oversætter skriftlig kommunikation**, selv om det ofte vil være en fordel. Forvaltningen har dog, jævnfør Forvaltnings- og Retsplejeloven, pligt til at sikre sig, at borgeren sprogligt *forstår* indholdet af en afgørelse, af retsgrundlag, begrundelse og klagevejledning. Oversættes breve ikke, kan denne forpligtigelse overholdes ved f.eks. at læse brevet eller særligt relevante dele af et brev op for borgeren med en tolk.

Hvis en borger ikke kan skrive dansk, vanskeliggøres muligheden for at ansøge skriftligt, anke eller klage. I så fald bør man rådgive ekstra grundigt om anke- og klagevejledning, samt tilbyde at hjælpe borgeren med at formulere sig på skrift eller henvise til andre, der kan være behjælpelige.

### Inden du bestiller tolk:

- Undersøg på forhånd hvilket sprog og evt. hvilken dialekt borgeren taler. Det er ikke altid nok at kende borgerens nationalitet. I nogle lande tales mere end et sprog.
- Undersøg, om borgeren har specielle ønsker til tolkens køn eller alder.
- Bestil tolk i så god tid som muligt og helst minimum 5 dage i forvejen.
- Husk, at en tolket samtale tager mindst dobbelt så lang tid som en samtale uden tolk. Sørg for at bestille tid nok. Hvis samtalen varer mere end en time, har tolken ret til en pause.
- Tolken kan have brug for at sætte sig ind i fagterminologi inden samtalen. Oplys så vidt muligt tolken om samtaleindhold.

### Bestilling af tolk (Københavns Kommune)

- Du kan som medarbejder i Københavns Kommune bestille en professionel tolk til en **mundtlig samtale** igennem Tolkeformidlingen: **<http://tolkebestilling.g>** (kræver adgang til kknnet), Fax: 3317 3978 (benyt faxbestillingsseddel) eller telefonisk: 3317 3959, 3317 3960, 3317 3962. Du kan også selv kontakte tolken direkte (på **<http://tolkebestilling.g>** findes en tolkeliste med alle tolkenes telefonnumre).

- Ved **skriftlige oversættelser** skal du selv kontakte en tolk direkte.

- Du kan selv kontakte en tolk for **tefontolkning** i akutte situationer, f.eks. hvis du skal sikre dig, at en besked er forstået. Det kan dog være vanskeligt at finde en tolk med så kort varsel. Tefontolkning må kun benyttes akut til korte, enkle samtaler og beskeder.

- Vær opmærksom på, at tolkens telefonnummer og adresse ikke må udleveres til borgeren.

## Den tolkede samtale

- Placer dig selv, så du kan se borgeren. Selv om du taler gennem en tolk, er det vigtigt at du ser på borgeren, når du taler, og ikke på tolken. Ellers kan borgeren opleve at du taler *til* tolken *om* borgeren.

- Tolken bør placeres et sted, hvor hun/han kan se og høre alle parter.

- Gør opmærksom på, at tolken har tavshedspligt.

- Tal ikke for længe ad gangen. Hold pauser, så tolken får mulighed for at oversætte.

- Mind borgeren om det samme. Det er dit – ikke tolkens – ansvar at sørge for, at betingelserne for at tolken kan oversætte, er til stede.

- Hvis du er i tvivl om, hvorvidt alt bliver oversat, må du bryde ind. Spørg f.eks. hvorfor oversættelsen er ganske kort, selv om borgeren har talt længe. Under - streg at det er vigtigt, at alt oversættes så præcist som muligt.



## Forforståelser i dialogen med borgeren

I den interkulturelle kommunikation kan *forforståelser* og *stereotyper* om modparten nemt komme til at spille en rolle.

Allerede inden en samtale med en borger vil man ofte have nogle forventninger til, hvordan vedkommende vil tænke og handle, på baggrund af den viden man har om vedkommendes køn, alder, sociale og kulturelle baggrund, religiøse tilhørsforhold mm. Med *forforståelser* mener vi de forståelser, man har om andre, allerede inden man har fået et individuelt kendskab til dem.

*Stereotyper* er forsimplede fremstillinger, hvor visse egenskaber ses som repræsentative for en hel gruppe. Enkelt personer bliver dermed ikke set som individer, men som repræsentanter for grupper. Alle mennesker benytter sig ind i mellem af stereotyper for at kunne forstå og gebærde sig i omgivelserne. Problemet opstår, når vi tillægger andre mennesker særlige motiver eller egenskaber fordi vi ser dem som repræsentanter for en bestemt gruppe – f.eks. ”somalier” eller ”muslimske mænd”:

### Eksempel på at forforståelser kan føre til fejlfortolkninger

En kvindelig sagsbehandler holder møde med en handicappet mandlig borger med muslimsk baggrund. Manden virker tavs og vrangvillig, hvilket sagsbehandleren ser som et udtryk for, at han som muslim ikke respekterer kvindelige sagsbehandlere. Borgeren selv oplever også mødet som ubehageligt. Mens han boede i sit oprindelsesland var han selvforsørgende, men efter en krig er han blevet så skadet, at han ikke længere kan arbejde. Han oplever det dybt nedværdigende at skulle tage imod ydelser fra kommunen og at være afhængig af andres hjælp, hvilket er baggrunden for hans modvilje.

### Hvad kan man gøre for at mindske risikoen for, at forforståelser fører til fejlfortolkninger og misforståelser?

- **Vær ekstra opmærksom på dine egne forforståelser i forhold til borgere med etnisk minoritetsbaggrund.** Accepter, at det er sandsynligt, at din vurdering af borgeren vil være påvirket af stereotype forestillinger om f.eks. ”muslimske mænd” som gruppe. Bestræb dig derfor i særlig grad på at se vedkommende som individ, snarere end som repræsentant for en hel gruppe.

● **Spørg nærmere til netop denne individuelle borgers bevæggrunde og ønsker.** F.eks.: ”Jeg taler så meget selv. Nu vil jeg gerne høre, hvad du har at sige. Det er vigtigt, at du fortæller, hvad du gerne vil have ud af mødet.”

## **Myten om skam og ”manglende erkendelse”**

Mange medarbejdere mener, at *skam over handicap* er særlig udbredt blandt etniske minoriteter, især blandt muslimer, og at de, på grund af skam, ikke vil erkende handicapet og tale om problemerne. Afvisning af at modtage foranstaltninger som f.eks. hjælpemidler og specialinstitution, eller modvilje mod ordet ’handicap’, tolkes ofte som et udtryk for skam og manglende erkendelse.

Under interviews og dialog med ca. 75 etniske minoritetsborgere tilknyttet handicapcentre er der imidlertid sjældent fundet konkrete eksempler på, eller udsagn, der peger i retning af følelser af skam. Dette er ikke ensbetydende med, at skam over handicap slet ikke findes. Men det er sandsynligt, at den hyppigt omtalte særlige skam over handicap blandt borgere med muslimsk indvandrerbaggrund er en myte, der kan føre til fejlfortolkninger af disse borgeres udsagn og handlinger.

### **Eksempel på at myten om skam kan blokere for en forståelse af borgerens ønske**

En ergoterapeut er på hjemmebesøg hos et ægtepar fra Jordan, der har en fysisk handicappet firårig dreng. Ergoterapeuten vurderer, at drengen har behov for en kørestol, men forældrene foretrækker en klapvogn. Ergoterapeuten tænker ved sig selv, at forældrene nok oplever sønnens handicap som en straf fra Allah, at de skammer sig over det og derfor vil have en klapvogn, så andre ikke lægger mærke til, at han er handicappet. Forældrene har imidlertid ikke noget imod, at sønnens handicap er synligt. De synes bare, at det er mere praktisk med en klapvogn, som man nemmere kan få ind og ud af busser.

## Hvordan kan man undgå, at myten om skam fører til fejlfortolkninger, misforståelser og dårlig dialog?

- Når du oplever borgeren sige eller gøre noget, du tror, bunder i skam, så sørg for at få af- eller bekræftet din oplevelse ved at spørge borgeren selv. F.eks. *Hvorfor vil I hellere have en klapvogn end en kørestol til barnet?* Eller: *"Du siger, at du er meget isoleret med barnet. Hvorfor kommer I ikke så meget ud?"*.

- Diskuter jævnligt med de andre i teamet hvilke myter der findes om personer med etnisk minoritetsbaggrund og handicap. Reflekter over hvordan forforståelser kan præge jeres fortolkninger af de ting, borgere med etnisk minoritetsbaggrund siger og gør.

- Myter er ikke statiske, men kan udfordres og ændres. Vær med til at udfordre dem, f.eks. ved at give din mening til kende, hvis du oplever, at kollegaer eller chefer udtaler sig for generaliserende og stereotypet, eller hvis du har eksempler, der peger i modsat retning.



## Den individuelle vurdering og det socialfaglige skøn

Den brugerrettede forvaltning med individuelt tilrette - lagt støtte og udgangspunkt i den enkeltes ønsker og behov, giver nogle særlige udfordringer, når der er stor social afstand mellem medarbejder og borger. Undersøgelser peger på, at der er relativt lille kontakt i den personlige omgangskreds mellem etniske minoriteter og majoritetsbefolkningen<sup>7</sup>. Tilsvarende påpeger en medarbejder, at: *"Jeg tror, at vi i vores privatliv ikke blander os. ... Der er ikke ansat en eneste med anden etnisk baggrund i børneteamet. Vi møder dem ikke på arbejdet. Det er ikke dem man drikker rødvin med."*<sup>8</sup>. Der er således få tætte bekendtskaber, der kan danne modvægt mod generaliserede billeder og den del af nyhederne om etniske minoriteter, der er negativt prægede.

Indenfor sagsbehandling kan det have betydning, fordi det socialfaglige skøn og den individuelle vurdering kræver viden og indlevelse, når den enkeltes ressourcer,

behov, aktivitetsniveau, mv. skal vurderes. Det er som bekendt en særlig udfordring i forhold til personer, man som medarbejder har svært ved at genkende sig selv i. Det manglende personlige kendskab giver en risiko for, at mere stereotyp, medieformidlet viden kan føre til fejlfortolkninger af borgerens motiver og ønsker, og forhindre sagsbehandleren i at se og inddrage den individuelle borger i tilstrækkelig grad.

I en situation præget af daglige billeder fra hele verden og debatten om "Dem" og "Os" som kulturelt og moralsk helt forskellige, kan det være vanskeligt at "se" den enkelte person. Det fremgår, når en sagsbehandler vurderer, at: *"..debatten påvirker os. Hvis jeg sidder og ser noget i nyhederne.. Efter 11. september, der var alle gale ude på (handicapcentret)... Det påvirkede os. Der røg der nogle afslag, nogle skarpe afgørelser.. det er temmelig uretfærdigt. Det skal man være opmærksom på i sit arbejde"*.

## Hvordan sikrer man sig et godt grundlag for at foretage den individuelle vurdering?

- **Forsøg i svære sager – når individuelle borgers situation og berettigelse til en given ydelse diskuteres – at sortere, hvilken viden der er opnået fra den individuelle borger, og hvilken viden, der måske baserer sig på generaliseringer.** Overvej om du har fået tilstrækkelig viden fra personen selv.

- Overvej og debatter grundigt, som medarbejder og i teamet, følgende punkter: Hvilke borgers liv er det sværere at se for mig end andres, og hvilken betydning kan det eventuelt have i mine socialfaglige skøn og individuelle vurderinger? Hvilke livsformer, familiemønstre og hverdagsaktiviteter har jeg mere kendskab til gennem personlig omgangskreds, end andre? Husker jeg altid at spørge, lytte og indhente tilstrækkelig viden fra den enkelte?

## Tvivel om forskelsbehandling

Den individuelle vurdering - idéen om individuelt tilrettelagt støtte til den enkelte - støder mange menneskers grundlæggende forståelse af lighed og forudsigelighed i forvaltningen. F.eks. kan borgere undre sig over, hvorfor de ikke kan bevilges en ydelse, som de måske har kendskab til, at andre med et tilsvarende handicap er blevet tildelt. Den individuelle vurdering kan opfattes som ulige behandling, selvom hensigten er at yde forskellig behandling for at sikre ligebehandling. Den oplevelse er formentlig alment udbredt i befolkningen, *men*

*personer med etnisk minoritetsbaggrund kan være særligt opmærksomme på, og have erfaringer med, forskelsbehandling. Det kan f.eks. være oplevelser med diskrimination, med særlig lovgivning møntet specifikt på indvandrere og deres efterkommere. Det kan også udspringe af den megen tale om "Dem" og "Os" som helt forskellige, eller oplevelsen af en negativ, problemfokuseret vurdering fra omgivelserne. De erfaringer kommer ikke nødvendigvis fra mødet med kommunen, men de kan bæres med ind i mødet med sagsbehandleren.*

## Hvad kan man gøre for at modvirke en borgers usikkerhed omkring forskelsbehandling?

- **Forklar tydeligt og grundigt principper og kriterier for individuel vurdering og skøn, for at øge kendskab og tillid til systemet og hindre en oplevelse af diskrimination.** Forklar både princippet om individuelt tilrettelagt hjælp (at der i hver vurdering laves et skøn over den pågældendes ressourcer, behov, aktivitetsniveau og graden af afhjælpende funktion, som hjælpemidlet menes at få), og baggrunden for den konkrete vurdering i pågældendes sag. Benyt en tolk hvis blot en af de tilstedeværende ikke taler godt nok dansk til at forstå kompliceret information (se afsnittet *Kommunikation gennem tolk*).

- **Vær opmærksom på, at mange begreber og principper i lovgivningen er indforståede – de er svære at forstå for udenforstående og kræver gentagen og langsom forklaring.**

Spørg til om borgeren har forstået det, du har sagt, og vær forberedt på at skulle forklare principperne igen.

- **Forklar hvorfor du spørger om de forhold, du skal basere din afgørelse på.** Det kan mindske en eventuel oplevelse af forhør eller ubehaget ved kontrol.

- **Referér gerne til lovgivning og paragraffer i den grundige forklaring af rettigheder og grundlaget for vurdering og afgørelse.** Hvis der primært benyttes hverdagsprog, kan det give indtryk af "privatpraksis" i sagsbehandlingen. Udlevér en udskrift af den relevante lovtekst og udpeg og forklar det stykke i loven, der er relevant i sagen – evt. gennem en tolk.

- **Undgå vendinger som "nu giver jeg dig..." eller "jeg kan ikke give dig..."**. De kan give borgeren en opfattelse af, at det er sagsbehandleren personligt, der vurderer og bevilger på baggrund af, om hun kan lide eller ikke lide én. Udtryksformer som "jeg giver dig..." kan desuden vække uheldige associationer til et giver-motager forhold, hvor sagsbehandleren giver ydelser og borgeren står i en modtagerrolle, og forventes at være taknemmelig.

- **Tag i stedet udgangspunkt i lovgivningen:** "Ifølge § 77 er du berettiget til XX. Det betyder, at lovgivningen siger, at...". Henvielse til lovgivningen og en juridisk sprogbrug bør selvfølgelig ikke erstatte udtryk for empati og forståelse for borgerens individuelle situation.

## Integrationsforståelse og dialog mellem majoritet og minoritet

En udbredt måde at forstå integration på er, at *etniske minoriteter* skal integreres i Danmark (til forskel fra f.eks. en officiel svensk udtryksmåde - at *Sverige* skal integreres.) Den typiske opfattelse i Danmark bevirker, at det konkrete møde mellem personer fra majoritet og minoritet nemt præges af en form for mester-lærling stemning, som kan påvirke samtalen negativt.

### Eksempel på hvordan ulige sprogbrug påvirker samtalen mellem minoritet og majoritet negativt:

En mor til 2 kronisk syge børn ønsker deltid- frem for fuldtidsarbejde, men sagsbehandleren oplyser, at kvindens mand, som går til danskundervisning, kan være til rådighed for børnene meget af tiden, og at hun derfor godt kan varetage et fuldtidsarbejde. Sagsbehandleren, der finder det vigtigt at fremme kønsligestilling blandt etniske minoriteter, fastslår overfor kvinden, at "*sådan gør vi her i Danmark. I Danmark er kvinder og mænd ligestillede.*" Kvinden, der er opvokset i Danmark, oplever replikken belærende og nedværdigende, og ser det som eksempel på hendes evige status som "gæst" i landet, og på usikkert medborgerskab.

- **En god praksis kunne være at tage udgangspunkt i lovgivningen:** "Ifølge § X vil du ikke være berettiget til ..., på grund af...". Hermed undgås en

”etnificering” af værdispørgsmål - dvs. et ”os” og ”jer” hæftet på værdier, idealer og rettigheder. Det kan blokere dialogen og spærre for muligheden for at diskutere selve emnet og komme frem med et budskab.

- **Undgå udtryksformer, der understreger et ulige forhold, f.eks. sprogbrug der leder tanker - ne hen på et forhold mellem mester og lærling eller mellem vært og gæst.**

## Beskyldninger om racisme - når medarbejderen har majoritetsbaggrund

Enkelte medarbejdere har fortalt om oplevelser med at blive beskyldt for at være racister. En racismebeskyldning vil ofte afføde vrede og frustration, fordi det handler om ens selvforståelse.

Beskyldningen kan udspringe af situationer, hvor en borger oplever at blive ringere behandlet end majoritetsdanskere. Der kan også være tale om en konflikt, der er blevet så tilspidset, at en racismebeskyldning benyttes som et sidste forsøg på at overtale modparten, en slags forhandlings - kort, eller som en provokation, på linie med ”dumme svin”. Dertil kommer, at hvis man som minoritet har haft oplevelser med forskelsbehandling andet steds fra, skal der måske mindre til for at føle sig forskelsbehandlet.

### Eksempel:

En mandlig borger med afrikansk baggrund ansøger handicapcentret om en ekstra elkørestol, som han skal bruge i forbindelse med en sportsaktivitet. Ergo - terapeuteren forklarer flere gange, at kommunen ikke dækker hjælpemidler til fritidsaktiviteter, og borgeren fastholder, at han er berettiget til en ekstra elkørestol. Medarbejderens indtryk er, at borgeren forsøger med alle mulige argumenter, og da ingen af dem virker, beskylder han til sidst ergoterapeuten for at være racist. Borgeren derimod forstår og accepterer ikke afslaget. Han kender danske handicappede, som har to elkørestole, og oplever, at afslaget skyldes hans oprindelse og baggrund. Derfor anklager han til sidst medarbejderen for at være racist.



## Hvad kan man gøre, hvis man som medarbejder bliver beskyldt for at være racist?

- Hvis du bliver meget vred eller såret kan det være en god idé at skabe en "time out" – dvs. en pause, hvor du kan trække vejret dybt og tænke over, hvad episoden handler om. Vend først tilbage til borgeren når du har så meget is i maven, at du kan fortsætte samtalen. Mind dig selv om, at racismebeskyldninger ofte bunder i din egenskab som systemrepræsentant og den dertil knyttede magtposition, snarere end om dig personligt.

- **Udspringer borgerens udsagn af en oplevelse af at blive forskelsbehandlet i systemet?** Undersøg nærmere hvad borgeren bygger denne opfattelse på i situationen. Hvad siger lovgivningen helt præcist? Referer borgeren til andre, der har modtaget den ansøgte ydelse, og hvad er forskellen mellem deres og den pågældendes situation? Eller er der verbale eller nonverbale forhold i samtalen, der kan give borgeren opfattelse af forskelsbehandling? Har kollegaer omtalt borgeren forinden i negative vendinger, og kan det have præget din vurdering af vedkommendes argumentation? Hvis du er overbevist om, at anklagen er uberettiget, må du understrege, at du gør dit arbejde med at formidle en lovgivning, der siger at xxx..... Forklar lovgivningen grundigt. Udlever gerne lovteksterne på skrift og forklar principperne bag individuel vurdering.

- Mener borgeren fortsat, at din vurdering er racistisk motiveret, eller at lovgivningen eller forvaltningen af den er det, må du henvise vedkommende til din chef.

- Hvis det ikke handler om nogle af disse ting, kan du overveje, om beskyldningen snarere er ment som forhandlingskort, som protest eller måske som provokation – en fordømmelse, som borgeren ved vil afføde en reaktion. I så fald kan du vælge at protestere, og tydeligt give udtryk for, at du finder det uacceptabelt at blive beskyldt for at være racist, når du bare gør dit arbejde.



## Når medarbejderen har etnisk minoritetsbaggrund

### Erfaringer med diskrimination

Medarbejdere med etnisk minoritetsbaggrund er ofte meget bevidste om, hvilken reaktion deres etniske baggrund kan afføde i mødet med majoritetsdanske klienter. Mange er også forberedt på, at de kan risikere at komme ud for en negativ reaktion eller en decideret afvisning – f.eks. i forbindelse med et hjemmebesøg. Det kan virke meget sårende at blive afvist på grund af sin etniske baggrund.

### Hvad kan man gøre, hvis man bliver afvist af en majoritetsdansk borger?

- **Tal med din teamchef om situationen så du sikrer dig din ledelses opbakning.** Der skal rettes skriftlig henvendelse til borgeren om at det ifølge lovgivningen er forbudt at forskelsbehandle en medarbejder på grund af race, hudfarve, religion, politisk anskuelse, seksuel orientering, national, social eller etnisk oprindelse.
- **Overvej om du alligevel ønsker, at borgeren skal skifte sagsbehandler** – ikke for borgerens skyld, men for at beskytte dig selv, og tal med din teamchef om det.

## Mistillid fra borgere med etnisk minoritetsbaggrund

Som medarbejder med etnisk minoritetsbaggrund risikerer man også, at ens baggrund skaber reaktioner blandt klienter med etnisk minoritetsbaggrund. I mange situationer kan det være en fordel, f.eks. hvis man kan tale samme sprog som borgeren og måske har en fælles forståelse af visse ting. Men der kan også være situationer, hvor det er en ulempe – f.eks. hvis en borger ikke ønsker at have én som sagsbehandler, ud fra en følelse af utryghed ved, om man vil sprede dårlige informationer om vedkommende i den pågældendes miljø. En borger kan også mangle tillid pga. sagsbehandlerens tilhørsforhold til en anden part i et krigshæret område. Endelig kan der være situationer, hvor man beskyldes for at være usolidarisk eller ”forræder” – én der ikke vil hjælpe ”sine egne”. Der kan blandt enkelte borgere være en forventning om, at man i særlig grad vil gøre en indsats for at imødekomme borgerens ønsker, hvis man har samme etniske baggrund.

### Hvad kan man gøre, hvis man bliver afvist som sagsbehandler af en borger med etnisk minoritetsbaggrund eller beskyldes for at være usolidarisk?

- **Tal med din teamchef. Overvej om du ønsker at borgeren skifter sagsbehandler på grund af den manglende tillid.**

- Hvis du beskyldes for at være usolidarisk, kan du forsøge at forklare at du arbejder inden for rammerne af en lovgivning, der siger **XX...**

## Uskrevne regler og normer i dialogen. Når medarbejderen oplever at borgeren klager sig

Der er mange uskrevne regler i dialogen mellem borger og medarbejder på handicapcentret, og udtalte normer for, hvordan ens situation og sag fremstilles. Misforståelser i interkulturelle møder opstår ofte på grund af forskellige forestillinger om situationen, eller forventninger om, hvad der kan imødekomme de ønsker, man har. Som medarbejder kan man måske opleve at nogle borgere med etnisk minoritetsbaggrund klager meget over smerter, og måske i det hele taget "over livet". En medarbejder spørger f.eks. til en borgers aktivitetsniveau, og svaret er en række klager over hvor dårligt vedkommende har det. Nogle medarbejdere oplever denne form for klager og beskrivelser som upålidelig. Denne oplevelse kan påvirke dialogen og udfaldet af afgørelsen:

### Eksempel på betydningen af, at en sagsbehandler oplever upålidelighed i sagsfremstillingen:

En medarbejder fortæller: "De klager sig i stedet for at sige: jeg har stadig de og de muligheder". Medarbejderen forklarer, at hun føler, at mange etniske minoritetsborgere prøver på at forhandle – at få mere støtte, end de er berettiget til. Hun fortæller: "Jeg kommer i en situation, hvor jeg føler, at jeg skal være opmærksom på områder, hvor de pågældende kan få lidt mindre."

Bevæggrunde blandt borgere for at udtrykke sig klagen de kan naturligvis udspringe af selve smerterne, der bør undersøges og behandles. Både fysiske og psykiske belastninger kan give smerter i kroppen. Måder at udtrykke sig på om smerte og belastning – i hhv. mere somatiske eller i mere psykologiske termer – varierer desuden socialt og kulturelt.

Det kan også, for nogles vedkommende, skyldes en anden forståelse af, hvordan dialogen med myndighederne på handicapcentret foregår. Der kan måske være tvivl om, hvad der udløser hjælp og støtte. For borgere generelt er det relevant at handle ud fra, hvad man mener udløser den støtte, man oplever at have behov for. De uskrevne regler og normer for, hvordan man udtrykker sig herom, kan være meget forskellige. I en bestemt dansk sammenhæng vil det anses for pålideligt ikke at "smøre for tykt på", ikke at overdrive, men heller ikke underdrive, osv. Det kan være svært at manøvrere indenfor ukendte normer for disse forhold.



**Hvad kan man gøre i situationer, hvor man er i tvivl om betydningen eller pålideligheden af beklagelser og en borgers beskrivelse af sin situation?**

- **Vær sikker på at borgeren er i kontakt med, og får hjælp fra relevante undersøgelses- og behandlingsinstanser.** Tag evt. kontakt til disse for at få deres vurdering.

- **Forklar tydeligt, hvorfor du spørger til de forhold, du skal have viden om for at foretage en vurdering. F.eks. spørgsmål til aktivitetsniveau - hvad borgeren er vant til at gøre og udføre. Vær opmærksom på, at logikken i en del lovgivning vedrørende hjælpemidler og støtte ikke er indlysende for udenforstående.** Det ikke oplagt, at jo højere aktivitetsniveau man har, desto større mulighed er der for at få tildelt visse hjælpemidler. Set udefra kunne det også antages, at jo flere smerter og klager, desto større behov og berettigelse. Forklar derfor lovgivningen tydeligt. Udlevér en udskrift af den relevante lovgivning.

## **Forhandling og sagsfremstilling**

Nogle medarbejdere giver udtryk for, at borgere med etnisk minoritetsbaggrund ofte ”tror det er en forhandling”, at situationen ”er en basar”, fremfor en tildeling af støtte og ydelser indenfor lovgivningens rammer. Her er det vigtigt at erkende, at forhandling og sagsfremstilling altid spiller en rolle i forvaltning. Den individuelle vurdering indebærer en dialog med den enkelte ansøger og en efterfølgende individuelt udmålt tildeling af støtte. Sagsfremstillingen, som den udformer sig i dialogen mellem sagsbehandler og borger, er væsentlig. En jurist, som underviser kommunale sagsbehandlere i det socialfaglige skøn, pointerede således på et informationsmøde for borgere, at *forhandling* er et vigtigt element i tildelingen af den rette støtte, f.eks. dækning af merudgifter eller spørgsmål om tabt arbejdsfortjeneste.

- **Vær opmærksom på, at der er forskellige kulturelle normer for, hvordan man udtrykker sig, hvad der opleves som troværdigt, og hvilke vendinger man bruger i beskrivelsen af sine behov og ønsker.**

- **Hvis du oplever, at en borger forsøger at opnå ydelser, vedkommende ikke er berettiget til, er udfordringen igen at forklare og referere lovgivningens rammer og muligheder tydeligt, grundigt og sagligt.**

## Brugerinddragelse og informationsindsats

I Servicelovens § 1, stk. 3 fastslås, at hjælpen skal tilrettelægges ud fra den enkelte persons behov og forudsætninger og i samarbejde med den enkelte. Tilsvarende lovfæster kapitel 7 § 4 i Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område princippet om, at ”borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag,” og at kommunen derfor ”skal tilrettelægge behandlingen af sagerne på en sådan måde, at borgeren kan udnytte denne mulighed.” Der gives imidlertid ikke klare anvisninger for, hvordan dette gøres.

Borgere med et begrænset kendskab til det danske sprog har, ligesom borgere med mindre grad af uddannelse, ikke lige muligheder for at sætte sig ind i system og lovgivning på handicapområdet, og for at medvirke aktivt i egen sag. Derved er de i risiko for ikke at kunne opnå hjælp og støtte på lige fod. Man bør derfor nøje overveje, hvordan man kan tilrettelægge sagsbehandlingen, så disse borgere inddrages i deres egen sag.

Der kan også være andre forhold, der vanskeliggør inddragelsen af nogle borgere med baggrund i eller erfaringer fra andre lande og systemer. F.eks. at der blandt nogle kan være en større autoritetstro overfor myndighedspersoner og at der kan være andre høflighedskonventioner og opfattelser af det rigtige tidspunkt at tage ordet på i løbet af en samtale, som kan føre til, at borgeren ikke fremfører ønsker og behov direkte med det samme:

### Eksempel på vanskeligheder i brugerinddragelse

En sagsbehandler indleder et møde med en mandlig klient med oprindelse i et arabisk land med at fremlægge sin dagsorden og spørger derefter borgeren, om han har noget, han gerne vil sige til hende. Manden svarer undvigende. Sagsbehandleren går derefter i gang. Da mødet næsten er slut, siger manden, at der er noget, han gerne vil tale om. Sagsbehandleren minder irriteret om, at de skal til at slutte mødet, og at tolken snart skal gå.

Borgeren oplever mødet som frustrerende og fortæller efterfølgende, at han ikke fik noget ud af det. Sagsbehandleren derimod siger, at det var et godt møde, der gik fint – hun havde lavet en dagsorden, og den holdt hun. Dog er hun ærgerlig over, at borgeren først til sidst fremførte sit ønske. ”Den der autoritetstro ser man tit blandt borgere med etnisk minoritetsbaggrund” siger hun. ”Vi lægger op til, at der skal være dialog... Der kan være gange hvor man tænker – ”hvorfør har de ikke sagt det?” – Nogle gange opdager vi noget et halvt år efter.”

## Hvordan kan man styrke brugerinddragelse og informationsindsats?

- **Afsæt god tid til førstegangssamtalen** med en nyhenvist borger, og **gør meget ud af at fortælle om handicapcentrets forskellige ydelser, borgerens retssikkerhed og hvor borgeren i øvrigt kan hente information** (for børneområdet følg Tjeklister for Førstegangssamtalen udarbejdet af Schoop og Lefeldt 2005).
- **Afsæt tilsvarende god tid til de efterfølgende møder. Forvent ikke, at al information er for-**

stået og husket, fordi det er blevet formidlet en gang. Medtag gerne skriftlig information og, hvis borgeren ikke læser dansk, gerne på borgerens modersmål.<sup>9</sup>

- **For at få borgerens dagsorden mere frem er det vigtigt at spørge grundigt ind til, hvad borgeren ønsker at tale om, når du planlægger et møde.** Der kan være behov for at spørge igen flere gange. Understreg, at det er vigtigt for dig at høre, hvilke ønsker og behov borgeren har, så I kan lave en dagsorden sammen. Vent gerne med de ting, du selv har planlagt at tale om, til du har hørt borgerens ønsker.

## Familieforhold og tilpasning af serviceydelser

Skønt personer med etnisk minoritetsbaggrund på ingen måde er nogen ensartet gruppe, er der alligevel en tendens blandt mange til, at en tæt familiekontakt påskønnes, og mange ønsker, at familien skal spille en relativt stor rolle i forbindelse med pasning og pleje af handicappede familiemedlemmer. Både for unge og ældre vil det ofte være socialt og følelsesmæssigt vigtigt at have familiens støtte og opbakning. I forbindelse med migration kan familien få øget betydning - den kan blive en slags "sikker havn", hvis omgivelserne opleves fremmede og måske uvenligt indstillet, og ens status som medborger er usikker.

En del personer med etnisk minoritetsbaggrund har store familier i Danmark, i oprindelseslandet og måske i andre lande, og opretholder familiære bånd på tværs af landegrænser. Disse familier kan være til stor støtte i forbindelse med handicap eller kronisk sygdom i familien. Der er også eksempler på det modsatte. Ægtepar, familiesammenførte eller enlige, der ikke har et familiært netværk i Danmark, og familier, der er blevet adskilt som følge af migrationen. Der er skilsmisser og familiemedlemmer der ikke hjælper hinanden, og ikke har kendskab til eller forståelse for den pågældende sygdom eller handicap, og som ikke yder den støtte, som deres familiemedlemmer i Danmark kunne ønske sig.

## Variationerne i familieliv og omsorgsmønstre indebærer:

● **at du ikke kan gå ud fra, at ”de har jo store familier, og vil gerne selv” og dermed undlade at tilbyde hjælp og støtte fra handicapcentret**, f.eks. i form af hjemmehjælp, aflastning, hjælpemidler til transport eller til rengøring, m.v. Undersøg nøje, hvilke ønsker de forskellige familiemedlemmer har om hjælp og støtte, og hvilken rolle de enkelte familiemedlemmer spiller med hensyn til ansvar og pleje. Det er vigtigt at såvel borgeren med handicap eller sygdom, som personer med ansvar for pleje, får mulighed for selv at give udtryk for, hvordan de oplever situationen, og om de eventuelt ønsker supplerende offentlig støtte.

● **at du tilpasser serviceydelser individuelt i henhold til Serviceloven og Københavns Kommunes Integrationspolitik**, så der tages hensyn til eventuelle særlige ønsker og behov indenfor lovgivningens rammer. Det kan f.eks. være en ydelse, der muliggør en kombination af offentlig støtte og familiebaseret pleje. F.eks. kan det indebære at afvige fra sædvanlig praksis om at det kun er *forældre* til børn med handicap, der kan indstilles en handicapvenlig bolig, og ikke voksne børn med handicappede forældre:

### Eksempel på tilpasning af ydelser :

En kvinde bor sammen med sin søn, sin datter, sønnens kone og deres 2 børn i en lille lejlighed i dårlig stand. Kvinden har en alvorlig progredierende sygdom, men hverken hun eller de voksne børn ønsker, at hun skal på plejehjem. På et tidspunkt taler familien om, at den voksne datter skal ansættes som hjælper og passe sin mor. På baggrund af samtaler med de forskellige familiemedlemmer foreslår sagsbehandleren, at familien indstilles til en større handicapvenlig bolig, men at moderen modtager daglig hjemmepleje. Hun siger til datteren: ” Det er flot, at du vil passe din mor, at du tager ansvar. Det kan du stadig gøre, men tag imod tilbuddet om fagligt kompetent pleje. Du er ung, du skal også have en uddannelse, et arbejde, osv.” I indstillingen til en handicapvenlig bolig til familien argumenterer sagsbehandleren for, at det er af stor vigtighed for såvel moderens trivsel, som for børn og børnebørn, at de fortsætter med at bo sammen.

Et andet eksempel på tilpasning af serviceydelser kan være, når en sagsbehandler arrangerer en tegnsprogs-konsulent der, sammen med en tolk, kommer ud i hjemmet hos en stor familie og underviser, så alle familiemedlemmer kan få mulighed for at deltage i undervisningen og dermed blive bedre i stand til at kommunikere med et døvstumt familiemedlem .

## Uafhængighed og boligsituation

At leve uafhængigt forstås af nogle som at bo for sig selv. For andre er uafhængighed ikke nødvendigvis i modsætning til, at man som ung /voksen bor sammen med sin familie. Indenfor handicaprådgivning er man særligt opmærksom på "usunde symbiose" og "naturlige løsrivelsesprocesser" mellem unge og deres forældre. Familiens støtte og indflydelse kan imidlertid både medvirke til at opbygge selvtilid og livsmod og, i andre tilfælde, måske opleves som begrænsende for ønsker om uafhængighed og som overbeskyttende. I nogle tilfælde er det en svær afvejning, hvor elementer af overbeskyttelse i en familie må afvejes mod risikoen for ensomhed og deraf følgende mistrivsel, i forbindelse med at bo alene.

### Hvordan sikrer man sig, at man får tilstrækkelig viden om en borgers ønsker og behov vedrørende boligsituation og familieliv?

● **Undersøg hvilken boform de forskellige familiedlemmer ønsker.** Hvis du har mistanke om alvorlig mistrivsel i forbindelse med en ungs situation i en familie, må du naturligvis ikke tøve med at undersøge sagen nøje og handle i forhold hertil.

**Hvad kan man gøre, hvis man er i tvivl om det hensigtsmæssige i et givent familiearrangement, hvor borgeren med handicap og de pårørende selv giver udtryk for et ønske om at blive boende sammen, men hvor det er**

**ens indtryk, at personen med handicap har brug for mere selvstændige aktiviteter:**

● **Undersøg hvilke andre faktorer end en selvstændig bolig, der kan medvirke til øget selvbestemmelse og gensidighed i sociale relationer.** Forhold som uddannelse, arbejde, aktiviteter som dagcenter, kørekort, mv., kan f.eks. være vigtige.

● **Vær opmærksom på, at der er forskellige normer for, hvorvidt det er godt eller skidt med meget eller lidt kontakt mellem unge og deres forældre.** F.eks. normer og værdier om familieliv, der kan være delte af både unge og forældre, som kan være vigtige for begge parter trivsel og selvværd, og som ikke nødvendigvis er et spørgsmål om tvang og dominans fra den ældre generations side.



## Betydningen af religion og religiøs sprogbrug

Mange majoritetsdanskere opfatter religion som noget, man ikke spørger til og taler om. Derfor risikerer man at blive handlingslammet, når man oplever religiøs adfærd eller sprogbrug. Man kan også komme til at misforstå betydningen af religiøs adfærd eller sprogbrug, fordi man tror, man ved, hvad det betyder. De fleste majoritetsdanskere ved meget lidt om de forskellige religioner, herunder islam, og hvordan de praktiseres. Mange er påvirket af bestemte forestillinger om især islam og muslimer, der primært stammer fra mediebilledet og den offentlige debat.

Men forestillinger eller viden om en bestemt religion kan aldrig alene forklare en borgers adfærd. Det er for skelligt, hvad religion betyder i hverdagen for den enkelte person. Derfor kan det, i situationer hvor man tror at en borgers religiøsitet har betydning for modtagelsen af tilbud og foranstaltninger, være en god idé at spørge borgeren selv. Man skal selvfølgelig spørge med respekt og anerkendelse af borgerens religiøsitet.

### Eksempel på at samtalen stopper, fordi en borger taler om Gud

En sagsbehandler holder møde med en tørklædeklædt kvinde med oprindelse i Marokko. Kvinden har to multihandicappede børn. Sagsbehandleren finder det vigtigt at tale om mulighederne for genetisk rådgivning og fosterdiagnostik med henblik på eventuelle efterfølgende graviditeter. Hun spørger derfor kvinden, om hun kender årsagen til, at hendes to førstefødte er handicappede. "Det er Allah's vilje," svarer kvinden. Sagsbehandleren oplever, at kvinden er dybt religiøs og fatalistisk, og at det ikke kan nytte noget at tale om det emne. Kvinden ville ellers gerne have talt om det. Selv om hun og hendes mand er troende muslimer, ville de vælge en abort, hvis de fik at vide, at barnet var handicappet.

### Hvad kan man gøre, hvis borgeren bringer Gud ind i samtalen?

- **Undersøg hvilken betydning borgerens religiøsitet har for holdning til tilbud og mulig forebyggelse.** Måske vil det vise sig, at troen hjælper personen til at acceptere sin situation, men det behøver ikke at udelukke, at vedkommende selv vil gøre noget aktivt for at forhindre, at det sker igen.

- **Samtalen behøver ikke at stoppe, fordi en borger bringer Gud ind i samtalen.** Man kan godt fortsætte. F.eks.: "Ved du, om der er noget, der kan gøres

for at forhindre, at det sker igen, hvis du får flere børn?  
Er det noget, du vil tale om?

### Eksempel på, at udtrykket in'shallah kan forstås på flere måder

En sagsbehandler afslutter et møde med en borger med muslimsk baggrund og de aftaler et nyt møde. "Vi ses den 30." siger sagsbehandleren. "Ja – det gør vi – in'shallah" svarer manden. Sagsbehandleren oplever manden som dybt religiøs og får indtryk af, at han overlader alt til Gud. Hun er også usikker på, om han overhovedet regner med at komme, og overvejer om det kan betale sig at bestille en tolk til mødet.

### Hvad betyder in'shallah?

- Ordbogsdefinitionen på in'shallah er "Om Gud vil" eller "Hvis Gud vil". Betydningen er bl.a. den, at man ikke selv er herre over begivenheders udvikling – det ligger i Guds hænder. Hvis det er det, der menes, vil det være korrekt at oversætte in'shallah med "om Gud vil"
- Mange mennesker bruger imidlertid til dagligt vendingen "in'shallah" uden at tænke på Guds vilje, skæbne eller guddommelig indgriben som det afgørende for, at noget vil ske. I den betydning ville det være mere præcist at oversætte med det danske "forhåbentlig."<sup>10</sup>

- Hvis man bruger tolk, vil en dygtig tolk nøje overveje, hvornår udtrykket skal oversættes til hvad. Men man kan ikke være sikker på, at tolken altid ved, hvornår borgeren mener hvad.

### Hvordan kan man få mere viden om forskellige religioner?

- På [www.sdu.dk/Hum/TimJensen/Rel/adr.htm](http://www.sdu.dk/Hum/TimJensen/Rel/adr.htm) kan du læse om islam eller andre religioner. Her findes en netversion af bogen "Religionsguiden - en vejviser til flygtninges og indvandreres religioner i Danmark". Den beskæftiger sig med religionerne bahai, buddisme, hinduisme, islam, jødedom, kristendom, sikhisme samt nyere religioner og New Age.
- Vær opmærksom på, at man ikke kan gå ud fra, at viden om en bestemt religion kan forklare en borgers adfærd. På samme måde som man kan udlægge og praktisere kristendom på mange måder, er det også meget forskelligt, hvordan muslimer udlægger og efterlever islam, hinduer hinduisme, jøder jødedom osv.
- Hvis du er i tvivl om religionens betydning for den enkelte borger, så spørg borgeren selv. Vær opmærksom på, at de svar, du får, vil være udtryk for netop denne persons fortolkning, den betydning religionen har for netop denne borger.

## Omgangsformer og hjemmebesøg

Et område, der volder nogle medarbejdere problemer, er hilsener og omgangsformer i det hele taget. Ikke mindst i forbindelse med **hjemmebesøg** kan man komme i tvivl om, hvordan man skal gebærde sig, så man ikke støder nogen.

Det er meget vanskeligt at opstille generelle retningslinjer for, hvordan man skal opføre sig. Det vil bl.a. afhænge af, hvem man besøger, og af, hvem man selv er. En gylden regel, hvis man vil undgå at støde folk, er vel altid, at man skal ”tude med de ulve, man er blandt”.

Det betyder f.eks., at man **kan tage sine sko af** hvis borgeren går uden sko på, og sætte dem der, hvor man kan se, at der i forvejen står sko. Er man i tvivl om, hvorvidt man skal tage skoene af, og hvor man skal sætte dem, kan man altid spørge.

Det samme gælder **hilsener**. Det er meget forskelligt, hvordan folk hilser – om de f.eks. giver hånd, eller om de snarere kysser på kind. En gang i mellem kan man opleve, at en borger ikke giver hånd. Sker det, vil det som regel være fejlagtigt at opfatte det som et udtryk for mangel på respekt for dig. Spørg eventuelt borgeren, om han/hun giver hånd, eller hvordan han/hun gerne vil hilse.

Hvad angår **mad og drikke**, der bliver serveret, er det igen individuelt, hvordan man vil opføre sig. Hvis man gerne vil spise/drikke det, der serveres, vil det som regel være mest høfligt at vente, til man bliver budt. Har man ikke lyst, kan man altid pænt afslå. Det er også i orden at spise af den mad, der serveres, hvis man skal give et afslag.

Det er forskelligt fra center til center og fra team til team, hvordan praksis er med hensyn til modtagelse af **gaver**, og der findes, så vidt vides, ikke klare nedskrevne retningslinjer herfor. Formelt set er udgangspunktet, at man ikke må modtage noget, fordi det kan opfattes som bestikkelse. Den uskrevne regel er dog på nogle centre, at man alligevel kan modtage en gave, hvis den kan deles med andre ansatte, og ellers højst en buket blomster. Nogle borgere vil opleve det forvirrende, at man i en hospitalsammenhæng godt må give overlægen blomster efter en vellykket operation, men ikke må give gaver til sagsbehandleren.

Hvis man fornemmer, at der i forbindelse med servering af mad eller gavegivning knytter sig bestemte **forventninger om modydelser** kan det være en god idé, på en ikke fornærmende måde, at forklare, at vurdering og afgørelser ikke er influerede heraf. Forklar, at det er love og paragraffer der afgør, hvad der kan bevilges, og ikke det forhold man som sagsbehandler har til den enkelte klient.

Endelig kan det være relevant at nævne påklædning og fysisk kontakt til klienten. Selv om det vil være forskelligt fra person til person, hvad der opfattes som stødende, er det en god idé at undlade at klæde sig udfordrende, f.eks. meget nedringet eller i lårkort, og at holde en passende fysisk afstand til borgeren. Oplever man, at en borger af modsatrettet køn ikke vil se én i øjnene, behøver det ikke at handle om modvilje eller mangel på engagement. Der kan være forskellige normer for, om og hvor længe man fastholder blikket i forhold til en person af modsatrettet køn.

## Indeks

Allah's vilje	30	Klager sig	23
Boligsituation	28	Kultur	6
Brugerinddragelse	25	Mad og drikke	31
Dagsorden	26	"Manglende erkendelse"	15
Den individuelle vurdering 17		Muslimere	29
Det socialfaglige skøn	17	Myte	15
Diskrimination	18;22	Naturlige løsrivelsesprocesser	28
Familieforhold	26	Nonverbal kommunikation	8
Fejlfortolkninger	8	Omgangsformer	31
Forforståelser	14	Ordet 'handicap'	10;15
Forhandling	24	Påklædning	31
Forskelsbehandling	18	Racisme	20
Forudantagelser	8	Racismebeskyldning	20
Forventninger om modydelser 31		Religioner	29;30
Fysisk kontakt	31	Religiøst sprogbrug	29
Følelser	10	Sagsfremstilling	24
Førstegangssamtalen	24	Se én i øjnene	31
Gaver	31	Skam	15
Give hånd	8;31	Skriftlig information	12
Gud	29	Stereotyper	14
Hilsener	8;31	Tage sine sko af	31
Hjemmebesøg	31	Tilpasning af serviceydelser	26
In'shallah	29;30	Tolk	11
Informationsindsats	25	Uafhængighed	28
Integrationsforståelse	19	Ulige sprogbrug	19
Interkulturel kommunikation 7		Usunde symbioser	28
Islam	29		

## Noter

- <sup>1</sup> Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen. Personale, Organisationsudvikling og Service 2005:9. *Vejledning. Rekruttering, ansættelse, introduktion og opkvalificering af medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk.*
- <sup>2</sup> Københavns Kommune, Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen 2003:4. *Den Brugerrettede Forvaltning.* FAF Tryk.
- <sup>3</sup> Gumperz, Jupp og Roberts 1979 citeret i Jensen 2005: *Grundbog i kulturforståelse.* Roskilde universitetsforlag.
- <sup>4</sup> Galal og Galal 1999:173. *Goddag Mand Økseskaft – Samtale gennem Tolk.* Mellempfolkeligt Samvirke.
- <sup>5</sup> For en uddybning af kunsten at bruge tolk se *Goddag Mand Økseskaft – Samtale gennem Tolk* af Galal og Galal. Mellempfolkeligt Samvirke 1999.
- <sup>6</sup> Forvaltningsloven, lov nr. 571, 1985 og Retsplejeloven, lov nr. 752, 1996 § 149
- <sup>7</sup> Gaasholt og Togeby 1995: *I syv sind: danskernes holdninger til flygtninge og indvandrere.* Århus:Politica. Se også Hervik 1999: *Den generende forskellighed.*
- <sup>8</sup> Poulsen 2006:21. *Taler vi om det samme? Når etniske minoriteter med sjældne handicap møder social- og sundhedsvæsenet.* Center for små handicapgrupper.
- <sup>9</sup> Landsforeningen LEV har udgivet informationsbrochurer om handicappedes rettigheder og muligheder i det sociale system på en række sprog. Se [www.lev.dk](http://www.lev.dk), under venstre bjælke klik på ”pjecer og andre varer”, dobbeltklik på ”liste over varer”, klik på ”pjecer”, klik på ”pjecer på fremmedsprog”. Tilsvarende har Center for Ligebehandling af Handicappede udgivet en pjece på tyrkisk om retten til handicapkompenserende ydelser i de sociale love. Gå ind på [www.clh.dk](http://www.clh.dk), gå ind under ”publikationer”, gå ned til ”Social Sikkerhed” – klik ind på ”Yardim Alma Hakki – Herkes icin” (”Ret til hjælp for alle på tyrkisk”).
- <sup>10</sup> Galal 1999:110-111. *Goddag Mand Økseskaft – Samtale gennem Tolk.* Mellempfolkeligt Samvirke.

**Følgende har illustreret:**

Ed Vossen, forside

Mette Dreyer, side 6 (Bragt første gang i Politiken)

Anette Carlsen, alle øvrige

Vejledningen er udarbejdet for Københavns Kommune af  
Maia Feldman og Mette Larsen, projektansvarlige for  
Projekt etniske minoriteter med handicap.

Projekt etniske minoriteter med handicap  
Handicapcenter Øst  
Østerfælled Torv 13  
2100 København Ø

Tlf. 33 17 33 23 / 33 17 33 36

[www.etniskeminoritetermedhandicap.dk](http://www.etniskeminoritetermedhandicap.dk)

Projektejer Søren Surland

**KØBENHAVNS KOMMUNE**  
Socialforvaltningen