



FAG

Fremmedspråklige sykepleiere

Johanna Raatiniemi, sykepleier.

Grete Mehus, høyskolelektor, Avdeling for helsefag, Høgskolen i Finnmark.

Språkvansker skaper stress på jobb

Informasjon, opplæring og inkludering kan forebygge stress og utbrenthet hos fremmedspråklige sykepleiere.

Bakgrunnen for artikkelen er førsteforfatters bacheloroppgave om helsepersonells utfordringer når de reiser utenlands for å jobbe. Funnene representerer etter vår mening viktig kunnskap for ledere som skal introdusere nyansatte, og for sykepleiekollegiet som jobber sammen med fremmedspråklige kollegaer i turnus. Med denne artikkelen vil vi formidle resultatet til sykepleiere i Norge.

Litteratursøk

Dette er en litteraturstudie (1) som omhandler fremmedspråklig helsepersonells utfordringer og problemer når de skal jobbe i et land og snakke et annet språk enn morsmålet sitt. Vi har søkt i ulike baser med termene: acculturation, nurse, communication barriers, foreign professional personnel, emigration and immigration og overseas nurses. Vi har og gjort håndstøk i referanselistene. Både originalartikler, metasynteser, doktorgradsarbeid, rapporter og fagartikler er tatt med. Studier som er direkte knyttet til sykepleieres erfaringer

og til emosjonelle utfordringer er vektlagt.

Vanlige frustrasjoner

De fleste artiklene diskuterte ulike negative følelser fremmedspråklige sykepleiere har opplevd i forbindelse med å jobbe i utlandet. En artikkel peker på at det kan være positivt å være fremmedspråklig sykepleier (2). Flere av artiklene nevnte språk- og kommunikasjonsproblemer, lokal aksent og hurtigheten i språket som de største utfordringene og som et kritisk aspekt når fremmedspråklige sykepleiere begynner å arbeide i et nytt land (3,4,5,6).

Fremmedspråklige sykepleiere opplevde å bli stigmatisert på grunn av aksenten sin (2,7). Andre studier beskrev vansker med å forstå hverdagspråk (3,5,6). Fremmedspråklige sykepleiere måtte lære seg både hverdagspråket og fagspråket i det landet hvor de begynte å jobbe (8). Uttrykkene som brukes i helsevesenet gjør det vanskelig for fremmedspråklige sykepleiere å forstå hva som blir sagt og krever at man gjentar beskjeder eller informasjon ofte (9). Forkortelser, sjargong, forskjellige faguttrykk og navn på medisiner eller navn på vanlige ting kan skape store begrensninger for fremmedspråklige sykepleiere (4,10). Magnusdottir fant at sykepleiere som hadde morsmål som likner på islandsk ikke nødvendigvis klarte å forstå mer enn andre fremmedspråklige. Nyanser forsvinner og misforståelser kan oppstå, noe som medfører redsel for feilbehandling. God flyt i språket kan også føre til at kollegiet overvurderer fremmedspråklige sykepleieres forståelse av språket (8,9).

sykepleierens følelse av profesjonalitet (5,6,8). Sykepleiere opplevde tap av yrkesidentitet når de kom til et land der de var fremmedspråklige, fordi de ikke klarte å gi uttrykk for kompetansen de hadde på grunn av språkbarrieren (8). I noen av studiene kom det fram at fremmedspråklige sykepleiere kunne la være å si fra at de ikke forsto oppgaven eller informasjon i redsel for å miste posisjon eller anseelse (7,11). Flere fremmedspråklige sykepleiere formidlet at de ikke alltid klarte å beskrive hva de mente rent faglig til pasienter og kollegaer (8). Enkelte artikler viste at dårlige kommunikasjonsevner hindret fremmedspråklige sykepleiere i å oppnå den respekten og profesjonaliteten de hadde i hjemlandet (4,11). Dette påvirket andres oppfatning av sykepleieren som fagperson, og det ble vanskeligere å oppnå aksept og få ansvar som profesjonell sykepleier (10). Tre studier viste at kommunikasjon via telefon skapte stress, redsel og usikkerhet, noe som førte til ulike strategier for å slippe å snakke i telefonen (7,8,12). Xu (7) beskrev at informantene hadde problemer med å forstå rapporter som var diktert, og som krevde at man lyttet istedenfor å lese selv, og at de kunne ha problemer med å lese legens håndskrift. Fremmedspråklige sykepleiere hadde ofte problemer med å skrive ned det som ble sagt, og de slet generelt med å skrive på majoritetsspråket (11).

Skaper stress

Sykepleierens redsel for misforståelser og i verste fall fare for pasientsikkerheten, gjorde dem engstelige og usikre (8,10). Mange misforståelser kunne føre til nedstemthet, sorg, skam, isolasjon, engstelse, ensomhet, negativitet, fremmedgjøring, marginalisering, sosial ekskludering og oppgitthet hos sykepleieren

Hovedbudskap

Det er gjort en del studier på hvordan det oppleves å være fremmedspråklig sykepleier i utlandet. De kan oppleve silencing, kognitiv fatigue og ekskludering. Dette må kollegiet vite om for å kunne møte sine nye kollegaer med forståelse i introduksjonen til arbeidsplassen.

Søkeord

Les mer og finn litteraturhenvisninger på våre nettsider.

» Innvandrer » Sykepleier » Diskriminering » Språk



FRYKTER MISFORSTÅELSER: Språkproblemer kan medføre usikkerhet, stress og redsel for feilbehandling hos fremmedspråklig helsepersonell. Illustrasjonsfoto: Colourbox.

(9,11,12). Stress og psykisk utbrenthet som følge av kommunikasjonsproblemer forhindret at fremmedspråklige sykepleiere gjorde sitt beste i forhold til å gi omsorg (7). Å ikke forstå, bli misforstått eller å måtte gjenta det samme flere ganger ble rapportert som stressskapende, og det forsinket arbeidet til sykepleierne. Dette kan føre til kognitiv fatigue,

fordi man kontinuerlig må være forsiktig og oppmerksom (7,9).

Undervurderes

Fremmedspråklige sykepleieres omsorgskompetanse ble undervurdert som en følge av misforståelser. De opplevde også at deres faglige verdi ikke ble verdsatt på arbeidsplassen, noe

som ga negative opplevelser i forholdet til kollegaer (11,12). Fremmedspråklige sykepleiere opplevde å bli stigmatiserte av arbeidskolleger på grunn av språkproblemer (5). Xu (7) beskrev en situasjon der den fremmedspråklige måtte henvise til menneskerettighetene for å kunne snakke på sitt eget språk i pauserommet under pausene. Å snakke på morsmålet sitt i pausene



gir et pusterom fra det stresset det medfører å snakke på et fremmed språk, og kan være med på å forebygge kognitiv fatigue (9). Å bli brakt til taushet («silencing») er et annet fenomen som blir beskrevet (11). Det innebærer at en fremmedspråklig person ikke vil snakke fordi de føler de har for dårlig språkbeherskelse. Det å ikke forstå eller ikke kunne gjøre seg forstått kan påvirke det sosiale livet i og utenfor arbeidsplassen (11).

bør være oppmerksomme på ved introduksjon, mottakelse og oppfølging av fremmedspråklige sykepleiere på arbeidsplassen. Sykepleieleidelse har et særskilt ansvar for pasienter, ansatte og driften av avdelingen. En viktig faktor ved ledelse er å skape gode rammer for at den sykepleien som utøves, bygger på faglig kompetanse. En annen faktor er et inkluderende arbeidsmiljø og gode arbeidsvilkår i avdelingen. Disse fak-

arbeidsdagene blir bedre og til at de får avklart faglige forhold på morsmålet sitt, og slik forvisse seg om at de har forstått ting riktig. Integrering på arbeidsplassen og inkludering i sosialt liv er viktig for alle nyansatte, ikke bare for sykepleiere med minoritetsspråk. Å delta på ulike typer sosiale arenaer er positivt for språkutviklingen og for integrering og samhold i lokalmiljøet. Derfor bør kollegaer være spesielt opptatt av å invitere med seg den nyansatte på ulike ting som skjer, også utenom arbeidstiden.

Nyanser forsvinner og misforståelser kan oppstå, noe som medfører redsel for feilbehandling.

Emerson (4) fant at noen sykepleiere unngikk å snakke av redsel for å bli latterliggjort.

Inkludering

Styrke, selvkontroll, bruk av humor som avledningsmanøver, god selvfølelse, lang sykepleierfaring og alder nevnes som faktorer som gir styrke til å takle de utfordringene fremmedspråklige sykepleiere møter (3,5,9). Lokale og fremmedspråklige sykepleiere bør jobbe sammen for å klare å takle utfordringene som oppstår ved fremmedspråklighet (5). Fremmedspråklige sykepleiere må selv jobbe med å utvikle språket via kurs, følge med på radio og TV og be folk om å snakke litt saktere og tydeligere.

Tiltak

Allan & Larsen (5) rekommanderte følgende tiltak for å forbedre mottak, integrering og oppfølging av nyansatte, fremmedspråklige sykepleiere: 1) Bedre informasjon om kultur, lokale dialekter og arbeidsmuligheter allerede før sykepleieren ankommer. 2) Bedre samsvar mellom arbeidsgiverens behov og sykepleierens kvalifikasjoner og forventninger. 3) Bedre introduksjon, adaptasjon, hjelp og support fra erfaren fremmedspråklig sykepleier. 4) Introduksjon og arbeid for holdningsendring hos majoritetsspråklige sykepleiere som kommer til å jobbe med fremmedspråklige sykepleiere. 5) Fremme sykepleiers muligheter til å gjøre karriere og bli forfremmet. 6) Forebygge utnyttning av fremmedspråklige sykepleiere. 7) Takle diskriminering. 8) Oppmuntre til å bygge supportgrupper for fremmedspråklige sykepleiere.

Diskusjon

Utfordringene gjenspeiler seg i ulike stressforhold knyttet til å utføre sykepleie med god faglig kvalitet til pasientene. I diskusjonen vil vi fokusere på forhold sykepleieleidelsen og kollegiet

torene er viktige for å få det beste ut av alle ansatte (13). Sykepleieleidelsen bør bidra aktivt med å skape toleranse for at fremmedspråklige sykepleiere trenger ekstra hjelp og støtte, samt informere kollegaer om de utfordringer det innebærer å komme inn på en arbeidsarena der man ikke behersker språket fullt ut. For eksempel bør rapportene være disiplinerte, på et klart og tydelig språk, i et passende tempo og uten at flere bryter inn og snakker samtidig. Veldig mange fremmedspråklige sykepleiere i Norge kommer fra nordiske land der språket ikke er så ulikt norsk. Man må likevel ta høyde for at også de opplever det psykiske stresset med å komme til en ny avdeling med nye prosedyrer i tillegg til språkbarrieren. Man bør tilstrebe at det alltid er en som kan majoritetsspråket på hvert skift, slik at man kan få hjelp til å oppklare språklige uklarheter.

Inkludering

Lederne må ta høyde for flere ting i introduksjonsprogrammet for fremmedspråklige sykepleiere, enn for andre. De kan forbedre mottakelsen gjennom opplæring og gi tid til å komme inn i språk og kultur i det pasientrettede arbeidet. Det er viktig å bidra til hjelp med forklaring av lokal kultur, arbeidskultur, koder og forventninger når man introduserer den nyansatte. Å få en fast kontaktsykepleier kan trygge introduksjonstiden og forenkle opplæringen i prosedyrer. Opplæringen bør skje på eget morsmål hvis det er mulig. Da kan man minske følelsen av eksklusjon, marginalisering og unngå misforståelser. Anerkjennelse av flerspråklighet som en ressurs og forståelse fra kollegaer kan være med på å dempe stresset og slitenheten fremmedspråklige sykepleiere kan oppleve. Hvis det er flere sykepleiere med samme minoritetsspråk må man akseptere at disse snakker på sitt eget språk med hverandre. Det kan bidra til at

Konklusjon

Det er viktig at hele kollegiet kjenner til hvilke utfordringer fremmedspråklige kollegaer kan oppleve når de kommer til arbeidsplassen. Det er et lederansvar å være bevisst og handlekraftig i forhold til disse utfordringene. Målet må være å forebygge kognitiv fatigue og legge til rette for at den nyansatte skal føle seg velkommen og ivaretatt på tross av at hun eller han kanskje ikke behersker språket optimalt. Slik unngår man også at det sykepleiefaglige og pasientbehandlingen svekkes. ■■■

LITTERATUR

1. Axelsson Å. Litteraturstudie. In: Granskår MH-N, Birgitta, editor. Tillämpad kvalitativ forskning inom hälso- och sjukvård. Lund: Författarna och Studentlitteratur; 2008.
2. Winkelmann-Gleed A, Seeley J. Strangers in a British World? Integration of international nurses. *British Journal of Nursing*. 2005;14 (18): 7.
3. Buchan J. Here to stay? International nurses in the UK. 2003. http://www.rcn.org.uk/_data/asset/pdf_file/001178563/001982.pdf. [Available from: 11.02.2010]
4. Emerson E. Facilitating Acculturation of Foreign-Educated Nurses. *The Online Journal of Issues in Nursing*. 2008 (13) 1:8. <http://www.nursingworld.org/MainMenuCategories/ANAMarketplace/ANAPeriodicals/OJIN/TableofContents/vol132008/No1Jan08/ArticlePreviousTopic/ForeignEducatedNurses.html> [Available from: 11.02.2010]
5. Allan H, Larsen J.A. «We need respect»: Experiences of internationally recruited nurses in the UK. 2003. http://www.rcn.org.uk/_data/assets/pdf_file/0008/78587/002061.pdf. [Available from: 11.02.2010]
6. Matiti M.R, Taylor D. The cultural lived experience of internationally recruited nurses: a phenomenological study. *Diversity in Health & Social Care*. 2005;2(1): 8.
7. Xu Y. Strangers in Strange Lands: A Metasynthesis of Lived Experiences of Immigrant Asian Nurses Working in Western Countries. *Advances in Nursing Science*. [review 14 articles]. 2007;30(3): 20.
8. Magnusdóttir H. Overcoming strangeness and communication barriers: a phenomenological study of becoming a foreign nurse. *International Nursing Review*. [intervju av 14 sykepleiere]. 2005;52(4): 6.
9. Tregunno D, Peters S, Campbell H, Gordon S. International nurse migration: U-turn for safe workplace transition. *Nursing Inquiry*. 2009;16(3): 9.
10. Bola T, Driggers K, Dunlap C, Ebersole M. Foreign-educated nurses: Strangers in a strange land? Nursing management. [review 16 articles]. 2003;34(7): 3.
11. Omeri A, Atkins K. Lived experiences of immigrant nurses in New South Wales, Australia: searching for meaning. *International Journal of Nursing studies*. 2002;39(5): 11.
12. Konno R. Lived Experience of Overseas-Qualified Nurses from Non-English-Speaking Background in Australia; 2008. <http://hdl.handle.net/2440/41889> [Available from: 11.02.2012].
13. Høst T. Ledelse i helse- og sosialsektoren. Oslo: Universitetsforlaget; 2005.