

CULTUURSENSITIEVE ZORG

29 november '22

Huis van het Kind Asse

Bert Kwaspén

KdG Karel de Grote
Hogeschool



Wat staat er op het menu?

- Cultuursensitieve zorg
- Migratiedynamieken en superdiversiteit
- Cultuur en invloed op gezondheid /
welzijn
- Interpersoonlijke of interculturele
communicatie?
- Tips en Tricks



CULTUURSENSITIEF

Definitie

Een cultuursensitieve houding in de zorg vertrekt van de cliënt als uniek persoon te beschouwen en start met open en onbevangen te kijken naar wat hij, zij of x als individu nodig heeft.

Breng - zonder een cliënt te reduceren tot diens herkomst of de groep waartoe die persoon al dan niet behoort - in kaart welke mogelijke onderliggende factoren (lichamelijke, mentale en socio-economische factoren, omgeving en persoonlijkheid) invloed hebben op de zorg- of hulpvraag.

(vrij naar Jalhay e.a. 2016)

Definitie

Een **professionele** houding in de zorg vertrekt van de cliënt als uniek persoon te beschouwen en start met open en onbevangen te kijken naar wat hij, zij of x als individu nodig heeft.

Breng - zonder een cliënt te reduceren tot diens herkomst of de groep waartoe die persoon al dan niet behoort - in kaart welke mogelijke onderliggende factoren (lichamelijke, mentale en socio-economische factoren, omgeving en persoonlijkheid) invloed hebben op de zorg- of hulpvraag.

(vrij naar Jalhay e.a. 2016)



**Als we ervan uitgaan dat ieder mens
uniek is, dan moeten we de grote
diversiteit die er is erkennen en die
ook herkennen en mee in rekening
nemen in de zorgrelatie.**

DIVERS-SENSITIEVE ZORG



Diversiteit is de prijs die we betalen voor onze vrijheid
(Loobuyck 2017)

**“Hindernissen in de
zorgrelatie worden door
cultuur? etnische
verschillen veroorzaakt!”**



MIGRATIE IN BELGIË

Migratie is van alle tijden

- ☐ Honger / oorlog / avontuur / betere werkvoorwaarden / verdrijving ...
- ☐ Tal van mensen zijn uit België gemigreerd op zoek naar een beter leven



- 1950 – 1970:
georganiseerde
arbeidsmigratie uit Zuid-
Europa, Marokko of
Turkije + volgmigratie
- Vanaf 1990: asielmigratie
en de effecten van
globalisering (eerst uit
Oost-Europa, later uit
Afrika en Midden-Oosten
/ open grenzen voor
arbeidsmobiliteit / geweld
/ klimaat)

eir-as.be

01-44 24

7.10

7.10

SUPERDIVERSITEIT

Het normaliseren van diversiteit



**Superdiversiteit als dagelijkse realiteit,
de norm.**

Een gedeelde samenleving

SIMPEL?

WAT MET RELIGIE?

**MOETEN 'WIJ' ONS
TRANSITIE SAMENLEVING
WEER AANPASSEN?**

Migratiedynamieken





PIONIERS

Eerste generatie

Balans tussen oorsprongsgehechtheid en gerichtheid op integratie

- Verlangen naar verwevenheid, aarden
 - Verwarring en misverstanden
- Wat met trauma's / overlevingsstrategieën?

Die zoektocht naar evenwicht heeft impact op de natuurlijke vader- en moederrol

De gids, de beschermer, het rolmodel

vs.

De zoekende, kids die sneller weg zijn met de nieuwe samenleving => autoriteitsprobleem, omdraaien van de rollen...

TWEEDE GENERATIE

Het gevoel hebben dat je de migratieopofferingen van de ouders tot een succes moet maken door een goede sociaal-economische positie te bereiken.

Loyaliteit naar eigen familie en
nieuwe omgeving (pendelgedrag)



Psychologische effecten?

DERDE GENERATIE

Confrontatie met polarisering,
discriminatie en racisme blijft.

“Horen we er nu nog steeds niet bij?”

Vaak boosheid, ontgoocheling, meer
inzetten op identiteit als reactie.

My choice, my identity



A-Raad
VERBINDEN
IS HET
NIEUWE
VERZET



Myldentity #MyChoice #ARaad

Vrijheid

Het verhaal van Alicja Gescinska



Vrijheid

Het verhaal van Alicja Gescinska



Vrijheid

Het verhaal van Alicja Gescinska

Het verschil tussen vrij **mogen** zijn
en vrij **kunnen** zijn

“Heel de bekoorlijkheid van de vrijheid ligt in haar uitoefening. Pas wanneer je haar verwerkelijkt, realiseert, *verover*t, ontsluit zij haar geheimen en waren schoonheid voor ons.”

**CULTUUR EN DE INVLOED
OP HULPVERLENING**

CULTUUR
KLEURT
HET LEVEN.

Wat is cultuur?

*≠ definities, maar
gemeenschappelijk zeggen ze
dat cultuur:*

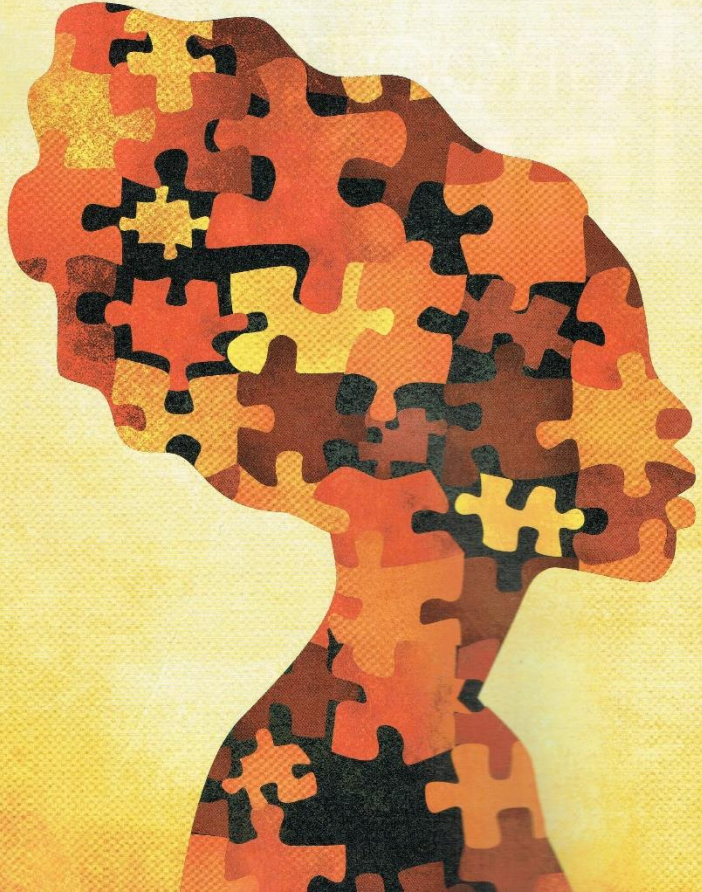
- verwijst naar gewoonten*
- kenmerk is van een sociale groep (niet individuen)*
- verwijst naar aangeleerde aspecten van het sociale leven*



Cultuur als sociale constructie



Samengevat is cultuur: 'De gemeenschappelijke wereld van betekenissen en gewoonten die een bepaalde sociale groep kenmerkt.'



Iedereen
is multi-
cultureel

referentiekader

Meervoudige identiteit

- lid van verschillende sociale groepen
- welke rollen vervullen mensen
- op welke kruispunten zitten ze (Kruispuntdenken) en wat staat op de voorgrond
- voor-programmatie
- opvoedingsmodellen
- verklaringsmodellen voor gezondheid
- geletterdheid / gezondheidsvaardigheden



Opvoedingsmodellen

**Gezondheidsproblemen vragen een
aanpassingsproces – rouwproces**

**De Belgische gezondheidszorg /
Het onderwijs!?**

Verklaringsmodellen voor gezondheid

Erken die verschillende perspectieven / die voorprogrammering



**Cultuur vs
diagnose / ziekte /
onderzoeken /
behandeling**

**Gaat over
therapietrouwheid /
medicatiegebruik**

Roots in migratie en gezondheid

- ❑ **hoger risico op gezondheidsongelijkheid**
- ❑ **meer kans op beperkte gezondheidsvaardigheden**
- ❑ **groter risico op bepaalde gezondheidsproblemen**
 - ❑ diabetes
 - ❑ cardiovasculaire problemen
 - ❑ dementie
 - ❑ mentale problemen (hechting / trauma / loyaliteit)
- ❑ **zorgaanbod is vreemd / nieuw / complex**

autonomie

vs

paternalisme



**INTERCULTURELE
COMMUNICATIE**

**“Alle interpersoonlijke
communicatie is
interculturele
communicatie”**

(Hoffman, 2013)

**“niet culturen, maar
mensen ontmoeten
elkaar”**

(Hoffman, 2013)



TOPOI

taal / ordening / personen / organisatie / inzet

Is bij ruis in de communicatie een middel om de verschillende perspectieven bloot te leggen en om verbinding te maken. (Hoffman)

Hoe kunnen we als zorgprofessional omgaan met die culturele diversiteit?

Moet ik me voor elke cliënt van vreemde
origine verdiepen in de cultuur?



Cultuursensitiviteit en actief pluralisme

Culturele gevoeligheid:

- Het bewustzijn van de eigen nuances en die van de andere culturen (referentiekaders)
- Wees nieuwsgierig en oprecht geïnteresseerd. Stel vragen ter verduidelijking.
- De zorg is eerder vraaggericht dan aanbodgericht
- Gaat over een geïnteresseerde en waarderende houding en zorgzaamheid

Cultuursensitiviteit en actief pluralisme

Actief pluralisme:

- Is een open en kritische houding die vertrekt van de vaststelling dat je nooit neutraal kan zijn
- Respect voor de leefwereld van mensen betekent ook het actief erkennen van de eventuele rol van hun levensbeschouwelijke keuzes
- Heb oog voor de kracht en motivatie die voorkomt van die culturele identiteit

Cultuursensitiviteit en actief pluralisme

Dialogoog

Deze houdingen vereisen dialoog. Dialoog wil ook zeggen dat je van elkaar wil leren. **Return on investment.**

En da's eigenlijk niets nieuws: persoonsgerichte en vraaggestuurde zorg zijn zowieso de doelen in onze zorgcultuur.

Culturele competenties

Kennis: Verwerf kennis over gedrag / ideeën / kenmerken van een cultuur...

Vaardigheden: Gaat om gesprekstechnieken, nodig om te achterhalen of te bespreken wat de wensen zijn of om te onderhandelen en afspraken te maken met het oog op een compromis.

Houding: Wees nieuwsgierig, respectvol, straal vertrouwen uit. Inzicht hebben in eigen referentiekaders en vanzelfsprekendheden en die van de zorgvrager is belangrijk.

Culturele competenties

Kennis:

Vaardigheden:

Houding:

+

Bewustwording: deze wordt uitgedaagd door de ontmoetingen met de ander, met andere referentiekaders, andere perspectieven. Deze bewustwording verloopt vaak via kleine shocks of confronterende ervaringen, waar je op reflecteert en uit leert.

Tot zover, de theorie



TIPS EN TRICKS

TAALBARRIÈRE

- **Enkele woordjes leren is sympathiek**
 - Hallo / tot morgen / dank u
- **Stimuleer de cliënt om relevante woorden Nederlands te leren**
- **Spreek zelf geen Tarzan-Nederlands**
- **Is er een gemeenschappelijke taal?**
- **Oplijsten van belangrijke woorden voor de zorg door de mantelzorgers**
 - Pijn / medicatie / drinken?

TAALBARRIÈRE

- **Beeldverhalen / filmpjes / beeldbanken via internet / Pictogrammen**
 - <http://icoonforrefugees.com/app-2>
 - Hang op de zorgplek een papier met relevante prenten
 - Leg de werking van je dienst uit via visuele tools (pratenplaten: <http://www.diversiteitindiabetes.nl>)
 - Wees waakzaam voor herkenbaarheid, symbolen en leesrichting

U moet een operatie ondergaan. Wat nu?

U komt binnen voor een opname bij de Sint-Jozefkliniek.

1



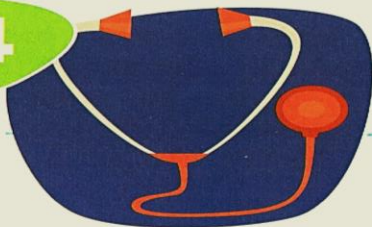
2



3



4



5



6



U moet een operatie ondergaan. Wat nu?

U komt binnen voor een opname bij de Sint-Jozefkliniek.



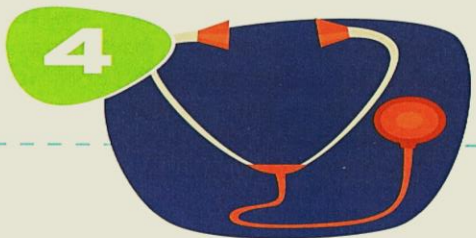
Wat neemt u mee?



Bereikbaarheid



Aanmelden aan
het onthaal



Voorbereiding
ingreep/ onderzoek



Uw verblijf in het
ziekenhuis



Naar huis

TAALBARRIÈRE

- **Kan de familie vertalen of verduidelijken?**
- **Opletten met kinderen als tolk!**
- **Schakel sociale tolken in wanneer je het gevoel hebt dat de mantelzorgster te veel stuurt of eerder een hindernis is**
 - Bel de Vlaamse Tolkentelefoon: 02 208 06 11
 - <https://www.atlas-antwerpen.be/nl/sociaal-tolken-en-vertalen/sociaal-tolken>
- **Vertaalapps zijn steeds performanter**



GELETTERDHEID

- **De geletterdheid van je zorgvrager of de familie**
- **Geen exclusief probleem voor nieuwkomers:**
1 op 7 Vlamingen heeft geletterdheidsnoden
 - een handleiding lezen / de bijsluiter van medicijnen begrijpen / online informatie opzoeken / een formulier verstaan en correct invullen / de nieuwsbrief (bijvoorbeeld van de school) lezen / gepast met wisselgeld kunnen omgaan / de uurtabellen van het openbaar vervoer begrijpen.



GELETTERDHEID

Grote impact op 'health literacy' of gezondheidsvaardigheden:

“Kennis, motivatie en vaardigheden van individuen om toegang te krijgen tot gezondheidsinformatie, deze te begrijpen, te evalueren en te gebruiken om in het alledaagse leven beoordelingen te maken en besluiten te nemen op het gebied van gezondheid, ziektepreventie en gezondheidsbevordering, om de levenskwaliteit te onderhouden of te verbeteren.” (SØRENSEN K. et al., 2012)



GELETTERDHEID

Er is een duidelijke samenhang tussen beperkte gezondheidsvaardigheden en een slechtere gezondheid. Sommige ziektes komen vaker voor, zoals diabetes, kanker, sneller overlijden... Er zijn vele extra drempels die personen met beperkte gezondheidsvaardigheden dienen te overwinnen, zoals de **beperkte digitale vaardigheden**, het voeren van gesprekken met zorgverleners en **het begrijpen van folders, websites, formulieren, bijsluiters.**

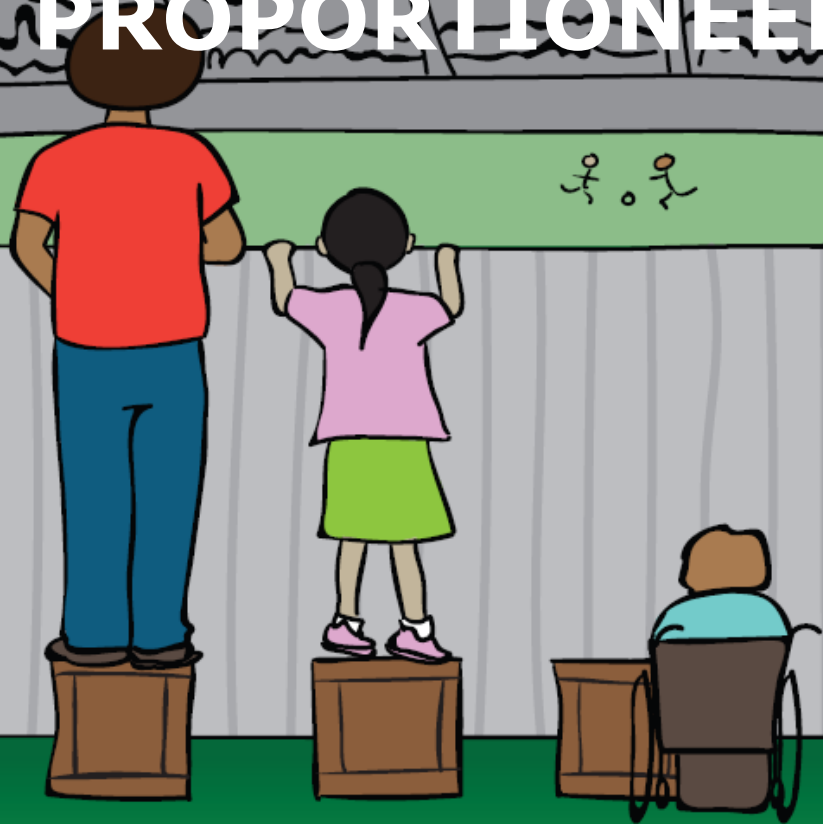
Eerste contact is van groot belang:

- Stel jezelf voor
- Ga in gesprek met je cliënt, leg uit wat je kan doen en waarom en bevraag wat haar of zijn wensen zijn ivm de zorg
- Maak oogcontact *
- Open en geïnteresseerde houding
- Vul de noden niet in in hun plek *

- Respecteer en bewaar je eigen professionele grenzen. Leg uit waarom iets voor jou of je werkorganisatie niet kan. *
- **Het niet onderhandelbaar kader:** de universele mensenrechten?
- **Nieuwsgierigheid en interesse als basishouding**
- Zoek naar het gemeenschappelijke doel en hoe je daar samen naar toe kan werken

- Beschouw je cliënt nog veel meer als **competente ervaringsdeskundige** wat betreft zijn of haar leven en ziekte of beperking.
- Maak niet te snel veronderstellingen, toets ze. Bv een Turks ouderpaar hoeft per definitie geen moslim te zijn
- Wees transparant of je kunt tegemoet komen aan wensen
- Klare taal rendeert

PROPORTIONNEEL UNIVERSALISME




EQUALITY



EQUITY





**LINKS - BOEKEN -
REFERENTIES**

WERKBOEK

CULTUUR SENSITIEVE ZORG

erasmus
HOGESCHOOL BRUSSEL

politeia



Interculturele gespreksvoering

Theorie en praktijk
van het TOPOI-model

Vierde, herziene druk

Edwin Hoffman

> mijn.bs.nl

bohn
stafleu
van loghum

KdG

Karel de Grote
Hogeschool

<https://www.pigmentzorg.be/> (interculturele vaardigheden)

<https://www.zanzu.be/nl> (over seksualiteit en lichaamsdelen die hierin een rol spelen, vertalingen, pictogrammen, ook gesproken)

https://www.integratie-inburgering.be/sites/default/files/atoms/files/communicatiewaaier_20191122.pdf (super communicatiehulpmiddel in een breed spectrum)

<https://www.klasse.be/33492/pictogrammen-voor-school-en-ouders/>

<https://www.pharos.nl/factsheets/laaggeletterdheid-en-beperkte-gezondheidsvaardigheden/>

Prikkelende artikels

<https://www.dewereldmorgen.be/artikel/2019/03/22/de-onzichtbaarheid-van-malcolm-x-ouderen/>

<https://diversverouderen.wordpress.com/>

<https://www.mo.be/interview/rachida-lamrabet-mij-gaat-het-om-waardigheid>

<http://www.rasmussen.edu/degrees/nursing/blog/lack-of-cultural-diversity-in-healthcare/>

referenties

- GELDOLF, Dirk, *Superdiversiteit*, Acco, Leuven, 2015
- GESCINSKA, Alicja, *De verovering van de vrijheid. Van luie mensen, de dingen die voorbij gaan*, Lemniscaat, Rotterdam, 2011
- HAESAERT, L., *Toolkit Heerlijk helder in de zorg. Laagdrempelige inclusieve communicatie in de zorgsector*, Thomas More, 2016
- HOFFMAN, Edwin en Arjan VERDOOREN, *Diversiteitscompetentie: niet culturen, maar mensen ontmoeten elkaar*, Bussem, Coutinho, 2018
- HOLTZER, Lon, *De 7 privileges van de zorg*, Acco, 2015
- MATHEUSEN, Fanny, *Mijn Held is een hulpverlener. Over zorg in een superdiverse wereld*, Leuven, Lannoo Campus, 2017

referenties

- NUNEZ Mahdi Raya, e.a., *Interculturele communicatie in de zorg. Kennis, vaardigheden en houding voor zorgprofessionals*, Assen, Koninklijke Van Gorcum, 2019
- POOL A. en WERNER A., *Diversiteit in de verpleegkundige zorg*, Boom Lemma, Den Haag, 2013
- VAN ROBÆYS, Bea, *Verbinden vanuit diversiteit, Bind-kracht Cahier 2*, Lannoo Campus, 2014
- YENTÜR, Arzu e.a., *Werkboek cultuursensitieve zorg*, Politeia, 2016

Dank u!

KdG Karel de Grote
Hogeschool