



Divers sensitief hulp verlenen
Lieve Lenaerts



DIVERSITEIT ?

- Een cliënt met andere thuistaal, religie, gender...
- Een collega of een stagiair, die het Nederlands minder goed machtig is
- Jijzelf die ...

DIVERSITEIT IS EEN FEIT: we zijn allemaal anders toch?
PROFESSIONEEL MEE OMGAAN...want diversiteit doet wel wat

2



Diversiteit doet wel wat...

Een mannelijke cliënt weigert een vrouwelijke begeleider

Een cliënt spreekt geen Nederlands

De broer vraagt om niets te communiceren over de nakende dood

Een collega wil een extra pauze om af te kolven op het werk

Een collega vraagt een extra pauze om te bidden

Diversiteit is **DoorElkaar HIVSET**

Oefening in IDENTITEIT : Wie ben ik? Wie is mijn organisatie?
Breed kijken, dieper kijken

ZV: Emotie, frustratie, angst, niet weten, geen pasklare antwoorden, niet durven

- Normale reacties, kaders weg; andere gewoontes, waarden ...het botst, geeft weerstand 'we hebben het altijd zo gedaan' 'hoe kan dat nu': te vertrouwen?
- 'die woont hier al 20 jaar en spreekt de taal nog niet'
- 'die kennen zeker onze regels niet'

CONFRONTATIE en GRENZEN: eigen grenzen, organisatie

- Hoever kunnen /moeten /willen we gaan?
- Grenzen kennen

pagina 4

DoorElkaar HIVSET

Dé confrontatie met de Ander(e), dat wat jouw emotioneel raakt, kan jou verhinderen ('verblinden- storen') om een zo goed mogelijk (hulpverlenings.zorg) traject op te bouwen

Handelingsverlegenheid of drang ontstaat

Competenties? Kennis-attitude-vaardigheden en awareness

pagina 5

DoorElkaar HIVSET **Diversiteit start bij jezelf**

Hoe je naar de ander kijkt, de verschillen en overeenkomst hebben te maken met:

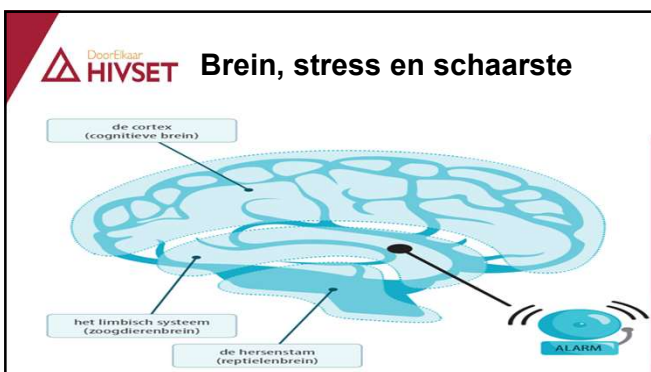
- Normen
- Waarden
- Opvoeding




OPZ







 **Bewustzijn van**

- Vanzelfsprekendheden
- Eigen referentiekader en de invloed ervan op je eigen denken en handelen
- Blinde vlekken (context)
- Bandbreedte van jezelf en van de ander
- Verschil en gelijkheid, van mijn gevoeligheden

"We never see the things as they are, but as we are" (Anaïs Nin)

 **Moeizaam...**

- Onbegrip voor de cliënt zijn of haar ideeën en vice versa, er zijn andere verwachtingen **RELATIE**
- Niet aansluiten bij de cliënt (cultuur, religie, achtergrond), er zijn andere perspectieven **INHOUD of niet verstaanbaar**
- **INTERACTIEVRAAGSTUK, geen kennisvraagstuk**
- **Diversiteit is niet alles aanvaarden**
- **Respectvolle, verbindende communicatie**

 **Goede zorg= ZORG OP MAAT**

De hulpverlener geeft een deskundig antwoord • op zorgbehoefte van cliënt • waar cliënt vooruit geholpen is

- Professioneel (hulpverlener)
- Acceptabel/zinvol/verstaanbaar en begrijpbaar (cliënt) en andere drempels zien en oplossen
- Vertrouwen (cliënt)



DoorElkaar HIVSET

Persoongerichte zorg maakt verschil!



13

DoorElkaar HIVSET Evenwicht zoeken

Ieder individu is **uniek** en heeft verschillende manieren van denken, handelen, voelen en betekenis geven. We moeten dus onze eigen fundamentele en **onvermijdelijkheden** telkens opnieuw **in vraag** stellen

In de zorg brengt dat met zich mee dat iedereen gelijke zorg geven een ongelijke uitkomst zal hebben. Een **gelijkwaardige zorg**, een **zorg op maat**, is veel geschikter. Er is een evenwicht tussen het erkennen van gelijkheid en het erkennen van diversiteit.

Footer ingeven

14

DoorElkaar HIVSET **In verbinding blijven**
Irritatie is reflectie

Cultuur sensitief zijn
Het is gebaseerd op ons vermogen om een stap terug te doen en onszelf vanop een afstand waar te nemen
Waarom handelen we zo? Waarom erger ik me?

Het vermogen om geen etiketten te plakken ...maar je te verplaatsen in de ander, om van perspectief te kunnen wisselen en om zo echt te kunnen verbinden.
Een verbonden brein



pagina 15

DoorEkaar HIVSET **Professioneel zijn: focus**

GRONDHOUDING

↓ zelf(kennis) CONFRONTATIE
goesting
competenties

PROFESSIONELE HOUDING in een superdiverse wereld
RUIS aan beide zijden
Van 'ze moeten zich aanpassen' NAAR 'hoe gaan we dit hier oplossen'

DoorEkaar HIVSET **Interculturele communicatie**

'Botsingen' zijn **normale** communicatie cases waaruit we elke keer weer leren: elke persoon, elke situatie is uniek
Emoties kunnen parkeren, neutraliteit, accepterend gedrag zet je meer in je kracht
'Het kan toch niet dat.... Ik kan toch geen goede HV zijn als...'
'Zij na 20 jaar nog zo slecht Nederlands spreekt. Zij ...' Hij vrouwen minderwaardig vindt...'

DoorEkaar HIVSET **Voordelen?**

VOORDELEN VOOR ZORGVERLENER	VOORDELEN VOOR ZORGVRAGER
GOEDE RELATIE	Voelt zich serieus genomen, voelt zich gerespecteerd
Meer doelmatigheid	Therapietrouw
Minder stress en onzekerheid	Meer loyaliteit
Kostenbesparend	Positief effect op genezingsproces
Minder second opinions	Meer patiënt tevredenheid


 **Meenemen...**

MIGRATIE en GEZONDHEID

DUBBEL VERLIESERVARINGEN

Heimwee, terugkeerdilemma, depressie, wantrouwen, stress, racismestress...

19

 **TOPOI als handelingskader**

Waar zitten de knelpunten/misverstanden/aandachtspunten?

Wat zijn de interventie – mogelijkheden?

Edwin Hoffman

Systeendenken

NORMALE COMMUNICATIE

20

 **HIVSET**

Het accent ligt op interactie niet op cultuur

Communicatie is een circulair proces: aandeel professional, maatschappij, cliënt

Interculturele communicatie vraagt om een open reflectieve attitude

Wees realistisch over communicatie en optimistisch over mensen.

pagina 21

DoorElkaar HIVSET

Basishouding= essentie oefening

22

DoorElkaar HIVSET Basishouding: WEES EEN OEN

- Er zijn , vertrouwen opbouwen: extra dimensie in de communicatie WANTROUWEN-stress-niet kennen-vreemd
- Contact willen maken, je vertrouwen uitspreken
- Respect: een respectvolle benaderde cliënt is een coöperatieve
- Durven vragen = teken van respect- Cliënt is bron van informatie
- Blijf goed luisteren, niet vanuit 'weten': eerst ontvangen , dan zenden
- Iets over jezelf? Professioneel? Kan verbinding geven
- Je lichaamstaal: een glimlach kost geen geld , noch tijd
- Soms doen om te...iets meegeven, eens bellen, samen dingen doen

DoorElkaar HIVSET DREMPEL: TAAL (inhoud) VERSTAAN WE ELKAAR?

'EEN NEGatieve UITSLAG KRIJGEN'

 **Enkele oefeningen**

-kom ik.....om de mee te
- Vertel aan je buur

 **Taal is een ajuin...vele lagen**

- Buitenkant: communicatie, technisch aspect
 - Taalniveau van cliënt...beheersing van een taal is niet evident
 - Ken je het taalniveau van de cliënt?
 - Zie 'communicatiegids Huis Nederlands Brussel': vragenlijst kan hulpmiddel zijn...vergeet het niet in het dossier te zetten.
- Vakjargon dat we hanteren
- Begeleiding is heel talig
- Stress, trauma...vermindering van taal, zelfs verlies van tweede taal

•HANTEER EEN BESLISMODEL

 **OK? Dan KISS**

- Herhalen, trager spreken
- Topicaliseren; transparante woorden gebruiken
- Dosereren van informatie
- Geen gesloten vragen stellen: ja is ja?
- LSD techniek: luisteren, samenvatten, doorvragen
- Vertaalslag: op andere manier uitleggen, creatief zijn
- Hulpmiddelen inzetten: handen en voeten, picto's, beelden, filmpjes, tekeningen, verhalen,...PRAATJE BIJ PLAATJE
- Houding: veiligheid, geduld, pauzes laten

SCHALEN

Ik
(Hoe gaat het met mij?)

Leefgroep
(Hoe gaan de dingen in de leefgroep?)

School
(Hoe gaat het met mij op school?)

Vrienden
(Hoe gaat het met mij en mijn vrienden?)

Familie
(Hoe gaat het met mijn familie?)

Alles
(Hoe gaat alles bij elkaar?)

DoorKlaar HIVSET Niet OK?

Tolken inschakelen

Vertaalapps (is machine)

Bemiddeling

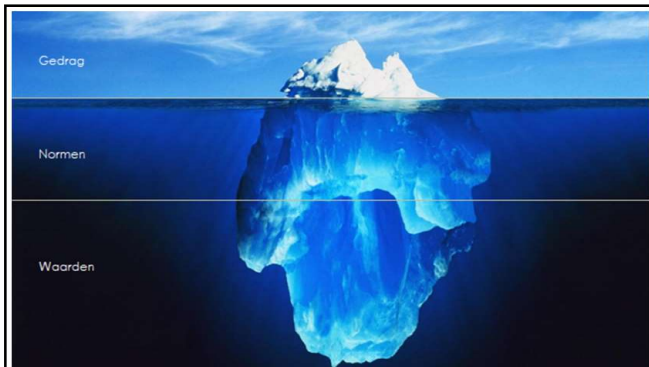
Familieleden?

HULPMIDDELEN NODIG
 -Eenvoudig gesprek
 -Complex gesprek

29

DoorKlaar HIVSET Taal is non-verbale taal

Je enige houvast als je een taal niet spreekt!
 Blijf jezelf...duid en vraag



DoorKlaar HIVSET Taal is cultuur

- Beeldspraak: goed in je vel voelen? Is dat een huidziekte?
- Pijn uiten: last-pijn
- Praten in metaforen
- Geen woorden voor sommige zaken in eigen taal bv depressie
- Een cultuur maakt woorden
- Freud...Westers, blank....
- Van links naar rechts
- <https://www.eoswetenschap.eu/psyche-brein/betekenis-van-emoties-verschilt-taal>

DoorKlaar HIVSET Taal is identiteit, emotie

- Thuis taal waarderen: de taal waarin je je zorgen maakt, die al je nuances toelaat, de taal van je dromen
- Brochures en beeldmateriaal in de eigen taal, vertaal apps... TRAVIS TRANSLATOR
- Google translate is zeer ok
- Google lens app
- Leessimpel app
- Say HI

DoorEkaar HIVSET Wat loopt mis?

- “Je moet zes maal per dag dat medicament nemen”
- Vaak ontbreken “vaardigheden” ook: zich informeren, begrijpen van informatie, medicatie goed nemen, klachten kunnen formuleren
- Hebt u nog vragen mevrouw?
- Teach back methode

34

Enkele voorbeelden van deze vaardigheden

© Foto ANP / Valerie Kuypers

DoorEkaar HIVSET TOOLS

- www.trefpunt.odi.be : verzamelwebsite
- pharos.nl : zeer goed voor ‘vluchtelingen’, laaggeletterdheid
- huisarts-migrant.nl : folders in diverse talen bv hoofdpijn
- www.matchen.org : apps en meer, maar ook publicatie ivm apps in de zorg

35

DoorElkaar HIVSET **Drempel Ordening: de kijk op de dingen (zinvol accepteren)**

Wat is de waarheid?

WACHT NIET STARTEN



37

DoorElkaar HIVSET **Ordening**



38

DoorElkaar HIVSET **OPDRACHT**

Rangschik de volgende begrippen in volgorde van belangrijkheid (volgens jou).

1. Geloof
2. Eerlijkheid
3. Getrouw aan de familie
4. Gehoorzaamheid
5. Goede manieren
6. Zelfstandigheid
7. Gastvrijheid
8. Respect voor je ouders
9. Hulpvaardigheid

<ol style="list-style-type: none"> 1. Geloof 2. Respect voor je ouders 3. Trouw aan de familie 4. Gehoorzaamheid 5. Gastvrijheid 6. Goede manieren 7. Hulpvaardigheid 8. Eerlijkheid 9. Zelfstandigheid 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zelfstandigheid 2. Eerlijkheid 3. Hulpvaardigheid 4. Respect voor je ouders 5. Goede manieren 6. Trouw aan de familie 7. Gehoorzaamheid 8. Gastvrijheid 9. Geloof
--	--

DoorElkaar HIVSET Conclusie?

- Andere ordening vraagt anders werken
- Botsende waarden: eerst relatie, schaamte, religie, familie, hiërarchie...
- Leven in en tussen twee werelden: veel psychische problemen, druk van thuiscultuur, context is heel belangrijk (context versus individu) taboes...
- Heel pragmatisch soms; stap voor stap; niet te veel ineens willen
- Twee werelden van vanzelfsprekendheden

DoorElkaar HIVSET Verbindend communiceren

Zoek naar wat je kan aanvaarden ipv begrijpen

- Begrijpen doe je vanuit je eigen referentiekader
- Aanvaarden vanuit je professionele kader

Grenzen zijn er

- Soms grenzen aangeven
- Soms grenzen verleggen
- Soms gewoon respect


perspectief bevragen, erkennen

eigen perspectief duiden

hoe gaan we het oplossen? Hoe zoeken we toenadering tot elkaar?

- Zet altijd in het midden het gezamenlijk belang
- Er zijn grenzen: eigen grenzen, grenzen organisatie

42

 **Interventies**


•Herkaderen:

- het doen beseffen van het bestaan van andere invalshoeken.
- Het leert mensen hoe ze op een andere manier vanuit een andere invalshoek naar een kwestie of situatie kunnen kijken.

•Probeer niet de verschillen op te lossen in ordening, maar

- Erken de ander, praten over levenseinde, behandelwensen en grenzen is voor iedereen anders
- Zoek samen naar een oplossing
- De Cliënt beslist....

43

 **Strategieën voor de klinische praktijk**

Probeer een probleemdefinitie en voorstel te doen die **betekenis** hebben voor cliënt, familie en clinicus

Bevestig de voordelen van verschillende perspectieven en verscheidene referentiekaders; probeer niet met een enkele absolute oplossing voor de dag te komen

“de mogelijkheid om begrip te hebben en te werken met cliënten wiens waarden, overtuigingen en geschiedenis duidelijk verschillend zijn dan die van onszelf” dat is cultuur sensitieve zorg’ (Winnie Ang, psychiater)

 **Cultureel interview tool**

visie van ouders en benodigde hulpbronnen bij het oplossen van de klachten:

- Wie zou u in uw land van herkomst om hulp gevraagd hebben?
- Hoe worden kinderen met soortgelijke problematiek geholpen in uw cultuur/land van herkomst? (bidden, met rust laten, verzorgen, rituelen, ...)
- Welke hulp heeft uw kind volgens u nodig om van zijn klachten af te komen of ermee om te leven gaan?
- Heeft u eerder contact gehad met hulpverlenende instanties in België? Zo ja, vindt u dat u goed geholpen bent?
- Wat is uw kijk op hulpverlening? (o.a. Individueel aanbod)
- Welke verwachtingen heeft u ten aanzien van hulpverlening?
- Welke motivatie voor hulp heeft u (extrinsiek of intrinsiek)?
- Heeft u eventuele weerstand ten aanzien van hulp?
- Vindt u het een bezwaar dat een hulpverlener een andere culturele achtergrond/geslacht/ksur/geloof heeft?
- Wat zijn uw eigen vanzelfsprekendheden m.b.t. hulpverlening? (bv. Bemoeien met eigen familie)
- Is uw familie het eens met de hulp die u bij ons gezocht hebt?
- Ondersteunt u anderen, mensen in de familie bijvoorbeeld?
- Wie mist u het meest uit uw land van herkomst?
- Wat zou hij/zij u nu voor raad geven?

45

DoorElkaar **HIVSET** Ziek worden

illness

desease

sickness

DoorElkaar **HIVSET** Verklaren van ziekte

- **Personalistisch**
- Geloof in bovennatuurlijke entiteiten: boze oog, magie, geesten
- Behandeling via rituele handelingen: verzen, kralen, amuletten, genezers, zieners
- Sterk aanwezig in Magreb, Afrika
- **Naturalistisch**
- Evenwichtstheorieën; er hoort balans te zijn
- Verstoring van die balans= ziekte
- Behandeling: herstellen van balans via voeding, kruiden, meditatie
- Azië, lange traditie
- Magreb: koude en warme ziekten; yin en yang, ayurveda...
- Westers model is variant

DoorElkaar **HIVSET** Hoe interpreteren?

Belangrijkste bron: cliënt...

Kennis kan helpen, maar niet overculturaliseren

DoorElkaar HIVSET DREMPEL PERSONEN

Beeldvorming
Hoe kijken we naar elkaar?

Relationele aspect van communicatie


49

DoorElkaar HIVS



50

DoorElkaar HIVSET



51

DoorElkaar HIVSET Valkuilen

LAAT OMA THUIS!
(COORDELEN, MENINGEN EN AANNAAMES/ADVIEZEN)



- Wij versus zij
- Attributiefout
- Niet bewust van vooroordelen
- Niet bewust van stereotiepen
- Niet bewust van witte privileges
- Filmpje https://www.npo.nl/nieuwsgierige-muhammad-ali-waarom-is-alle-wit/05-06-2016/WO_NOS_4077961

52

DoorElkaar HIVSET TIPS

- Bewust zijn van
- Duid je rol
- Pols naar verwachtingen

53

DoorElkaar HIVSET DREMPEL ORGANISATIE



54

DoorKlaar
HIVSET

Grenzen verleggen: Normaliseren, personeel trainen, taaldrempels aanpakken, Netwerk verbreden: win win

Grenzen aangeven: wat kan niet? Doorverwijzen?

25

DoorKlaar
HIVSET **TOT SLOT**

- 1. **Stevig staan** : in je waarden, je professionaliteit, verschil neutraal herkennen (emoties spelen)
- 2. **Verbindend** : accepteren, erkennen, zoeken, boodschap echt begrijpen en kunnen plaatsen
- 3. **Surfend met de mogelijkheden**: haalbare stappen zien, maatwerk, binnen de regels van je organisatie

<https://www.pharos.nl/kennisbank/kennisclip-behandelwensen-en-grenzen-cultureelsensitief-communiceren>

56

DoorKlaar
HIVSET **TIPS**


- tip # 1 – richt je aandacht in de eerste plaats naar de **persoon**, niet naar het verschil. Reduceer je collega of zorgvrager niet tot één kenmerk.
- tip # 2 – respecteer de **persoon méér dan het verschil** en bespreek samen
- tip # 3 – verleg de focus van het gesprek van 'gelijk krijgen' naar 'een oplossing vinden'.
- tip # 4 – maak onderscheid tussen **rode en groene grenzen**. welke regels en afspraken liggen buiten je invloedssfeer ? waarover kan je samen beslissen ?
- tip # 5 – wees je bewust van je eigen **identiteit**.
- tip # 6 – **relatie komt voor inhoud**, altijd!

57

 **Divers sensitief zijn is...**

De basis voor communicatie
 Het is gebaseerd op ons vermogen om een stap terug te doen en onszelf vanop een afstand waar te nemen
 Waarom handelen we zo? Waarom erger ik me? Hoe kijken wij naar de wereld? Waarom reageert die cliënt nu zo?

Het vermogen om geen etiketten te plakken ...maar je te verplaatsen in de ander, om van perspectief te kunnen wisselen en om zo echt te kunnen verbinden.
 Cultureel intelligent zijn

 **HIVSET**

- Jullie hebben alles in huis
 - ✓ Je deskundigheid als professional
 - ✓ Het vermogen om vragen te stellen en nieuwsgierig te zijn
 - ✓ Het vermogen om met collega's te reflecteren over wat je tegenkomt
 - ✓ Het vermogen om kritische vragen te stellen over de praktijk van de zorg in relatie tot de visie van de organisatie

 **WRIJVING GEEFT GLANS**

- Bedankt.
- Vertrouw op jezelf en op elkaar.
- Lieve.lenaerts@hivset.be
- www.doorelkaar.be

DoorEkaar
HIVSET

"Het is onmogelijk", zei de trots

"Het is riskant", zei de ervaring

"Het is zinloos", zei het verstand

Bedankt voor jullie aandacht

"Geef het een kans", fluisterde het hart

DoorEkaar
HIVSET

Evaluatiemoment

.Ik heb vandaag geleerd

.Ik wil werk maken van....



62
