



# Interculturele zorg

Martie Ottens en Beatrijs Hofland, geestelijk verzorgers in het ASZ



[www.asz.nl](http://www.asz.nl)

- Eigen culturele achtergrond verkennen
- Oordelen en vooroordelen
- Zoek de verschillen
- Luisteren in laagjes
- Ticket voor betere communicatie



[empathy:] [https://youtu.be/cDDWvj\\_q-o8?feature=shared](https://youtu.be/cDDWvj_q-o8?feature=shared)

**Interculturele zorg:**

*Op de polikliniek zie jij een diversiteit aan patiënten met elk hun eigen achtergrond en de invloed daarvan op de ziektebeleving. Ben jij nieuwsgierig naar die achtergronden en hoe je hiermee op de poli kan omgaan, om de patiënt nog beter te begeleiden?*

# Ongelijk?

Terugdringen gezondheidsverschillen en cultuursensitief werken, vraagt om differentiatie – behandel mensen ongelijk



Eén interventie voor iedereen om gezonder te worden

Interventie aangepast naar behoeften en mogelijkheden om meeste effect te bereiken

## Ik zie, ik zie wat jij niet ziet...



# Waarom zou je dat doen?

## Voorbeeld van nadelen van cultureel relativisme

- Ik geef altijd het voorbeeld van Ruud Lubbers toen hij nog hoofd van de UNHCR was.
- Hij had een afspraak met een Chinese collega en liet zich informeren over diens cultuur.  
  
“Een cadeau geven, dat is goed. Maar je mag het niet openmaken waar de ander bijstaat”.
- De Chinese collega had juist van zijn adviseurs gehoord dat Nederlanders wel willen dat je hun cadeau openmaakt. Stonden ze daar tijdens het gesprek...
- **Ofwel: je hebt aan culturele kennis niet genoeg.**
- **Je attitude en je communicatieve vaardigheden (als belangrijkste tools) bepalen de effectiviteit van de communicatie.**

# Eigen achtergrond



albert  
schweitzer

# Oordelen en vooroordelen



Kijken: buitenlanders  
over Nederlandse  
huisarts

<https://youtu.be/Q0RPASj0LEc?feature=shared>

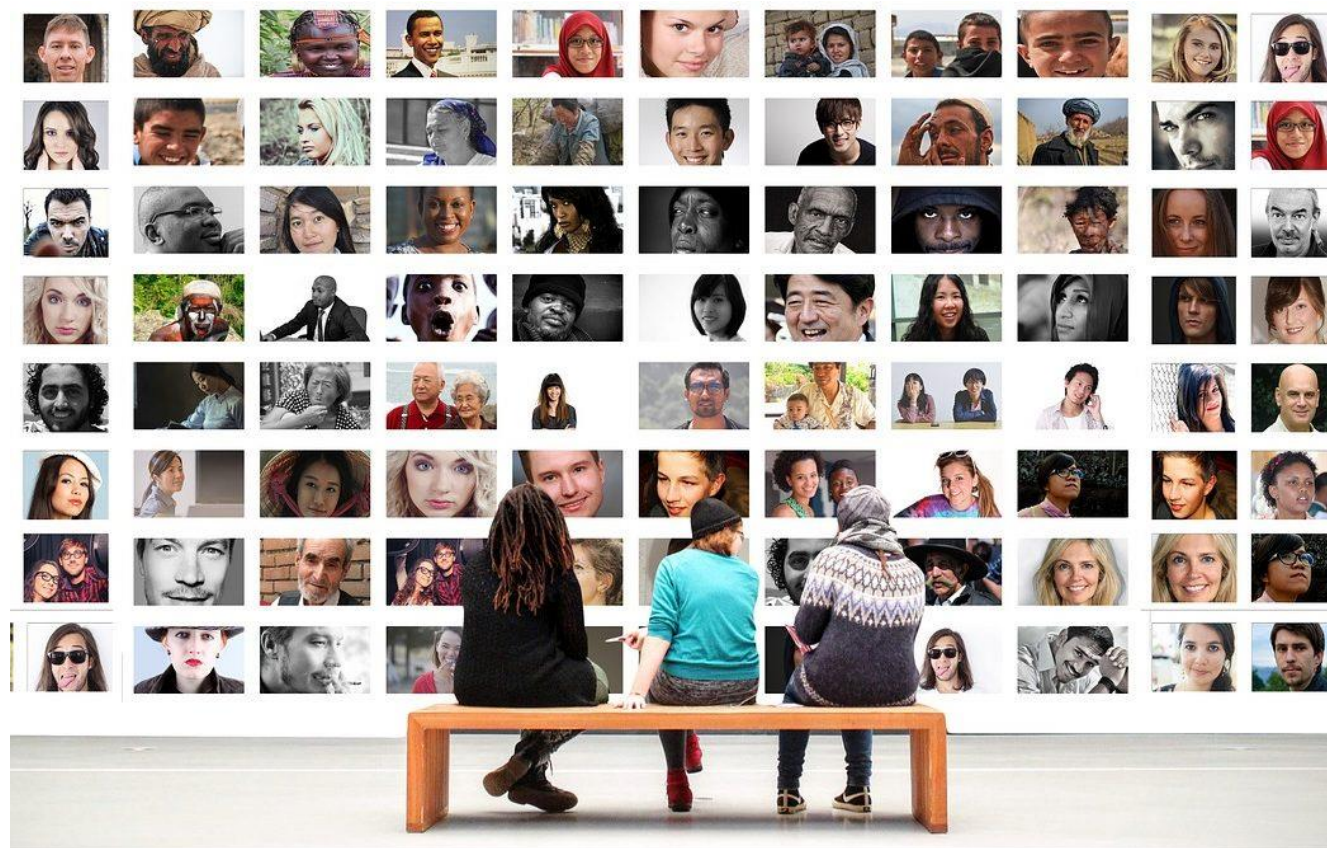
11/5/2024

# Culturele verschillen



*Kijken:*

Pharos films





## Sleutels tot goede communicatie

Het gesprek met de cliënt is sleutelmoment!  
Verschillen overbruggen



5 tips:

1. Wees open, echt en nieuwsgierig
2. Investeer in de relatie
3. De kwaliteit van je interventie staat of valt bij interactie
4. Miscommunicatie kun je alleen wegwerken met communicatie
5. Vragen, vragen en vragen (**terugvraagmethode**)



*Kijken: uitleg Pharos* <https://youtu.be/KJ3mOhJzUqY?feature=shared>

# LUISTER-RUIS

vindplaatszingeving.nl

albert  
schweitzer





# LUISTER-RUIS

vindplaatszingeving.nl

albert  
schweitzer



# LUISTER-RUIS

vindplaatszingeving.nl

albert  
schweitzer



HOOR JIJ WAT ER  
(NIET) GEZEGD  
WORDT?

# Luisteren in laagjes



## Luisteren in lagen



1



### -Feiten -

feitelijke uitspraak: 'dit is er  
gebeurd/dit is er nu...'

2



### -Emoties -

gevoelens: 'ik voel me...'

3



### Biografie

sociale identiteit: 'ik was/ ben iemand  
die...'

4



### Zingeving - spiritualiteit-

zonder dit is er/voel ik me/ben ik...  
of: zo belangrijk is dit voor me...

In elk verhaal zijn alle lagen vertegenwoordigd!

## Basishouding:



- Werk samen met de familieleden die de autoriteit vormen en vermijd wij/zij denken. Maak duidelijk dat je samen zorgt voor de naaste.
- Stel open vragen!
- Wat verwachten jullie van mij (als hulpverlener)/ wat kan ik voor jullie betekenen?

## Samengevat

cultuursensitief werken begint met

- **Bewustwording** (waaronder zelfreflectie)
- **Kennis** (van culturele factoren die van invloed kunnen zijn op de ziektebeleving)
- **Basishouding** van respect, wederkerigheid en vertrouwen





## Ticket naar betere communicatie

WAT: Luisteren naar de vraag achter de vraag

HOE :Het gesprek met de cliënt is sleutelmoment!

WAAROM : hogere patiënttevredenheid en betere kwaliteit van zorg

