

INTERCULTURELE GESPREKSVOERING EN CULTUURSENSITIEF WERKEN IN DE HULPVERLENING

Sessie 2: INTERCULTURELE COMMUNICATIE EN GESPREKSVOERING



WAT GAAN WE DOEN VANDAAG?



- Highlights van de vorige les!
- Filmpje
- Groepsgesprek 1: Wat doet dit met jou?
- Pauze!
- Groepsgesprek 2: Eigen casuïstiek
- Bespreking en casus Cultureel Venster jeugdzorg
- Huiswerk

DOELSTELLINGEN SESSIE

Na vandaag

1. Hebben de deelnemers inzicht verworven in houding en bejegening vanuit een cultuursensitieve beroepshouding
2. Hebben de deelnemers kennis van effectief communiceren met cliënten rekening houdend met de culturele achtergrond en met de taal en begripsniveau.
3. Hebben de deelnemers kennis van het Cultureel Venster Jeugdhulpverlening (CVJ), een praktisch handreiking



HUISREGELS

Handje opsteken/ gebruik emoticons op te communiceren

Webcam/geluid: Zet microfoons uit

Chat

Koffiekopje



HUISWERK GELUIDSFRAGMENTEN

Wat is jou opgevallen bij de onderstaande fragmenten?

1. Open Houding
2. Angst voor de hulpverlening
3. Ziektebeleving & -uiting
4. Acceptatie Diagnose
5. Positieve benadering



AANSLUITEND OP DE VORIGE SESSIE

DRIE SPECIFIEKE AANDACHTSPUNTEN

AANDACHTSPUNT 1

Condition Migrante



AANDACHTSPUNT 1

Condition Migrante

Een psychiatrische verzamelterm voor klachten die migranten overal in de wereld hebben. Migratie is overal ter wereld een rouwproces. Het geeft een diepe vorm van rouw over het verlies van vertrouwde geuren, de landschappen, de taalklanken, de weersomstandigheden, vrienden, omgangsvormen en dergelijke.



AANDACHTSPUNT 2



**Leefsituatie
in
Nederland**

AANDACHTSPUNT 2



Leefsituatie in Nederland

Slechte huisvesting

Isolement

Discriminatie

Familieverhoudingen omgekeerd (veel ouders zijn afhankelijk van kinderen)

AANDACHTSPUNT 3



Cultureel referentiekader



AANDACHTSPUNT 3: CULTUREEL REFERENTIEKADER

Heeft invloed op:

Gezondheid/ziekte: classificatie van ziekten

Ziektebeeld

Gezondheidszorg anders ingericht

Ziekte-uiting / Ziekte-verklaring (medisch antropologie)

Ziekte-beleving (ziekte is gevaarlijk)

Wordt mede beïnvloed door:

Religie

Magisch

Taboe

Straf van God

etc...



ONDERWERP VAN VANDAAG

Houding/vaardigheden van hulpverlener

HÉ, JIJ DOET
TOCH COMMUNICATIE?

ZEG DAN
ES WAT?



FILMPJE

Microfoons uit

Herkenbaar?



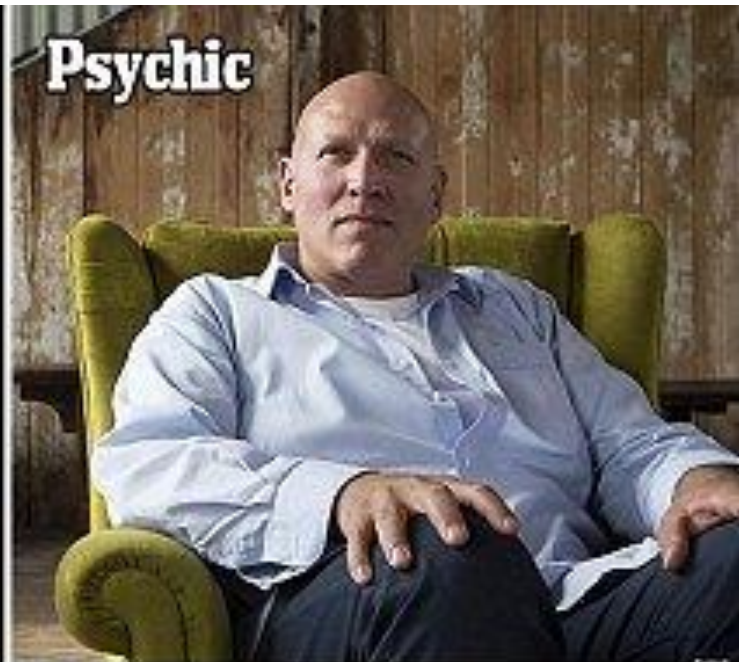
Alcoholic



Millionaire



Psychic



Life Saver



Fisherman



Ex-convict



VALKUILEN COMMUNICATIE

1. **(Impliciete) overtuigingen** beïnvloeden onze **verwachtingen** en waarneming (**selectieve waarneming**).
2. We communiceren deze verwachtingen met **cues**
3. Anderen passen hun gedrag aan op deze cues.
4. Het gedrag van de ander bevestigt onze overtuigingen.



VALKUILEN COMMUNICATIE, OOK IN HULPVERLENING!



Waarneming → oudere man, migratie achtergrond
Verwachting → spreekt niet goed NL, snapt me vast niet,
wordt lastig, moeizaam gesprek → ZUCHT..



Waarneming → hoort zucht bij verkeerde
woordkeuze → wordt overmatig bewust
taalgebruik, maakt meer fouten. Verwachting →
'ik doe het niet goed' en 'ze snapt me toch niet..'

CASUS

Een jong gezin wordt via school aangemeld bij het wijkteam. Het gezin bestaat uit 4 jonge kinderen waarbij de oudste jongens van 7 en 9 jaar gedragsproblemen geven. Ze luisteren slecht naar de juf, reageren agressief op andere kinderen en storen in de klas. In de buurt zijn er ook klachten. De vader wil niet samen met zijn vrouw in een ruimte in gesprek hierover.

Welk plaatje / beelden krijg je bij deze casus?

Welke verwachtingen heb jij over het traject?

CASUS 1



Was je anders gaan kijken naar de casus wanneer je het bovenste of onderste plaatje had gezien?

Wat neem je waar, welke associaties heb je hierbij en welke vooronderstellingen en gedrag roept dat op?



Een jong gezin wordt via school aangemeld bij het wijkteam. Het gezin bestaat uit 4 jonge kinderen waarbij de oudste jongens van 7 en 9 jaar gedragsproblemen geven. Ze luisteren slecht naar de juf, reageren agressief op andere kinderen en storen in de klas. In de buurt zijn er ook klachten. De vader wil niet samen met zijn vrouw in een ruimte in gesprek hierover.

HET INSTRUMENT 'CULTUREEL VENSTER JEUGDHULPVERLENING' (CVJ)

Hebben jullie dit gelezen? **V** of **X**

- Wat is jullie indruk?
- Hebben jullie er punten uit gebruikt in de praktijk?

CVJ Vragen voor ouders

Taal

1. Welke taal spreekt u thuis? En met uw familie of kennissen?
Kunt u de Nederlandse taal lezen?
2. Welke taal spreekt uw kind en welke taal spreekt hij of zij met vriendjes of vriendinnetjes?

Cultuur en etniciteit

- 3 Wilt u iets vertellen over uw achtergrond? Waar komt u vandaan?
Wat vindt u het meest belangrijk aan uw cultuur? (bijvoorbeeld eetgewoonten, respect, familie, feestdagen, eer).
4. Hoe belangrijk voor u zijn contacten met mensen uit uw eigen cultuur of religie?
5. Vindt u dat uw opvattingen verschillen van Nederlandse gewoontes en opvattingen?
Welke waarden en normen vindt u belangrijk?
Wat wilt u behouden van uw cultuur van oorsprong in uw leven in Nederland?
6. Voelt u zich thuis in Nederland? Gaat u met Nederlanders om?

Problemen

7. Spreekt u ook met andere mensen met dezelfde achtergrond als u over uw vragen of problemen?
En hoe kijken zij aan tegen die problemen?
8. Begrijpen de mensen om u heen (kennissen, buren) u? Waaraan merkt u dat?
9. Hebt u steun in uw gezin of aan uw eigen familie?
10. Wilt u uw familie (grootouders) betrekken bij de hulpverlening? Zo ja, hoe?
11. Wat zijn uw ervaringen met de hulpverlening?
Waar kunnen we extra rekening mee houden?



CVJ Vragen voor ouders

Opvoeding

12. Hoe bent u zelf opgevoed? Wat waren de belangrijkste regels waaraan u zich moest houden?

Waren er verschillen tussen jongens en meisjes?

13. Is de opvoeding van uw kind in Nederland anders dan u zelf bent opgevoed? Wat vindt u daarvan?

14. Wat zijn voor u de belangrijkste waarden en normen in de opvoeding? Is er verschil tussen jongere en oudere kinderen?

15. Hoe is de rolverdeling tussen u en uw partner in de opvoeding? Denkt u beiden hetzelfde over opvoeding? Wie beslist bij verschil van mening? Zijn er anderen die meebeslissen?

16. Wat wilt u uw kinderen meegeven van uw eigen opvoeding?

17. Hoe reageert u als uw kind lastig of vervelend is? En uw partner? Waar ligt voor u de grens?

18. Hoe belooft u uw kinderen? Waarmee? En hoe doet uw partner dat?

19. Houdt u (regelmatig) contact met de school van uw kinderen? Hoe gaat het met hen op school?

20. Hoe ziet u de toekomst van uw kind(eren)? Wanneer bent u tevreden?

Geloof

21. Haalt u steun uit uw geloof? Welke opvattingen zijn voor u het belangrijkste?

22. Hoe is dat voor uw kind? Gaat hij of zij mee met uw gedachten en opvattingen? En wat vindt u daarvan?

Culturele elementen tussen hulpverlener en cliënt

23. Speelt geloof, cultuur of achtergrond van de hulpverlener voor u een rol?

24. Wat zijn de leefregels vanuit het geloof, waar wij rekening mee moeten houden in de hulpverlening?



Vragen voor jongeren

(ten behoeve van ambulante hulpverleners en/of gezinsbegeleiders)

Taal

1. Welke taal spreek je thuis en welke taal met vriend(inn)en?
2. Hoe gaat het met de taal op school?

Cultuur

3. Waar komen je ouders vandaan? En jij?
4. Hebben jullie thuis gewoontes uit het land of de cultuur van je ouder(s)? Welke?
5. Zijn er verschillen met bijvoorbeeld de gewoontes op school of bij vriend(inn)en?
6. Welke zaken uit jouw cultuur vind je belangrijk en waarom?
7. Ga je om met vriend(inn)en uit een andere cultuur? Bijvoorbeeld een relatie?
En wat vind je daarvan? En je ouders?



Vragen voor jongeren

Problemen

8. Met wie kun je goed praten over je problemen?
9. Hebben andere klasgenoten of vriend(inn)en ook zulke problemen als jij hebt?
10. Denk je dat jouw problemen iets met jouw cultuur te maken hebben?
11. Zou je willen dat wij als hulpverleners rekening houden met jouw cultuur? Hoe dan?

Opvoeding

12. Hoe ben je opgevoed? Welke regels vinden je ouders belangrijk?
13. Wat vind je het belangrijkste dat je in je opvoeding van je ouders meekrijgt?
14. Zijn er verschillen in de manier van opvoeden van je ouders tussen jongens en meisjes? Welke?
15. Wat is de rol van je broer of zus, of andere familie in je opvoeding?
16. Wordt je wel eens gestraft? Hoe dan? En hoe wordt je beloond?

Geloof

17. Geloof je? En hoe belangrijk is geloof voor je? En voor je ouders?
18. Heb je ook vriend(inn)en met een ander geloof?



HET INSTRUMENT 'CULTUREEL VENSTER JEUGDHULPVERLENING' (CVJ)

Doel

- Goede vertrouwensbasis
- Effectievere hulp
- Beter inzicht in de culturele aspecten van de problematiek.

Bruikbaar in het **hele hulpverleningsproces**.

Het CVJ dient **flexibel en soepel** toegepast te worden

Onderdeel van het **reguliere hulpverleningsproces**



EIGEN CASUÏSTIEK

Naar **aanleiding** van huiswerkopdracht

Welke vragen uit het CVJ kunnen we toepassen?



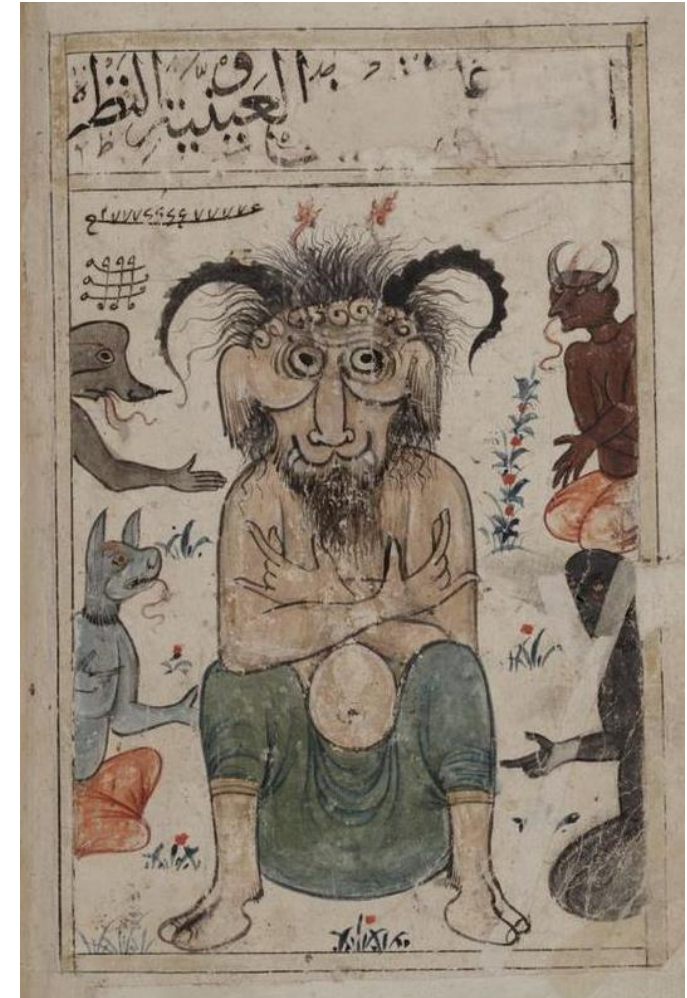
AANDACHTSPUNTEN CASUSUISTIEK

- Hoe kan de hulpvrager zich het beste **uiten**?
(taal, nonverbaal, vertrouwen)
- Hoe **identificeert** de hulpvrager zich?
(cultuur/ethniciteit, waarden, normen, gebruiken, religie) Wat is belangrijk?
- Hoe wordt er gedacht over zaken als **opvoeding, gender, opleiding, etc?**



AANDACHTSPUNTEN CASUSUISTIEK

- Wat is het cultureel perspectief op de klachten (**ziekteverklaring**) en de **betekenis** voor hulpvrager en familie (schaamte)?
- Wat/wie zijn bronnen van **steun** of **stress** binnen het systeem?
- Hoe wordt er gedacht over **de rol** van de hulpverlening en hulpverlener?



AANDACHTSPUNTEN CASUSUISTIEK

- Waar liggen voor de hulpvrager en diens systeem **knelpunten** met de NL cultuur?
- Wat is **jouw culturele perspectief** op de situatie (waarden, ziekteverklaringen, etc) en waar liggen voor **jouw knelpunten**?



HEB IK OPEN VRAGEN GESTELD?

- Open vragen stellen is een basisvaardigheid voor goede gesprekken
- Het is in sommige culturen niet beleefd om nee te zeggen. Het stellen van open vragen kan hierbij helpen
- Geef ook de cliënt de gelegenheid vragen te stellen.
Als u merkt dat de cliënt daar moeite mee heeft, moedig haar dan aan.



CASUS 2

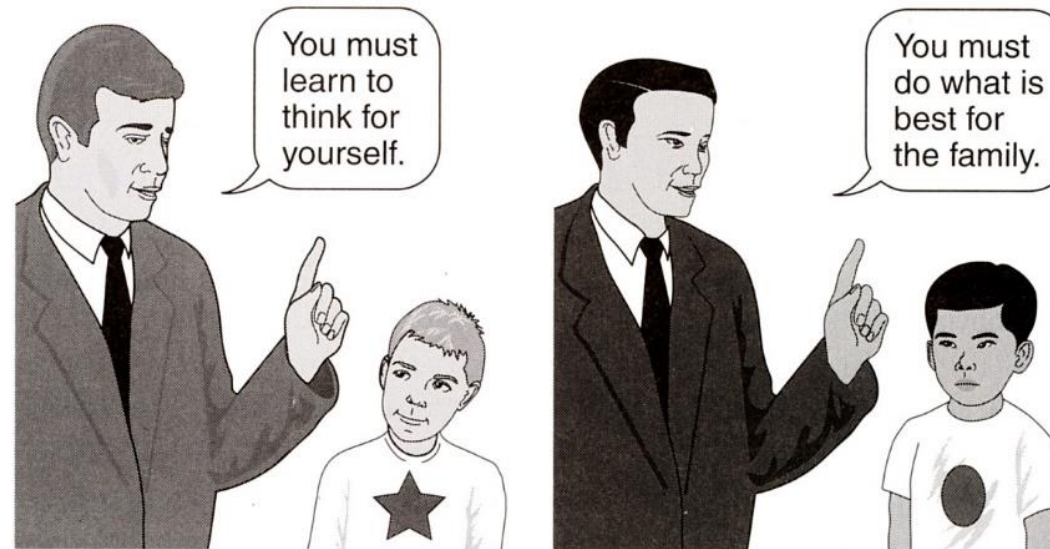
Een Angolese vader heeft zijn zoon van 12 jaar over laten komen. De moeder woont met zijn oudere broer nog in Angola. Hij heeft zijn vader 8 jaar niet gezien. Vader spreekt gebrekkig Nederlands. De jongen gaat naar een klas voor kinderen die nog geen Nederlands kunnen spreken. Deze school is niet dicht bij huis. Vader wil dat hij naar een school dicht bij huis gaat. De hulpverlener treft een jongen aan die er niet goed uit ziet en allerlei lichamelijke klachten heeft. Vader is wel met de jongen naar de huisarts geweest maar er is niet duidelijk wat er aan de hand is. Hij is wel veel ziek thuis. De hulpverlener wil graag ook aan de slag met de jongen omdat ze het gevoel heeft dat het niet lekker met hem gaat. Vader wil eigenlijk geen hulp en is erg wantrouwend!

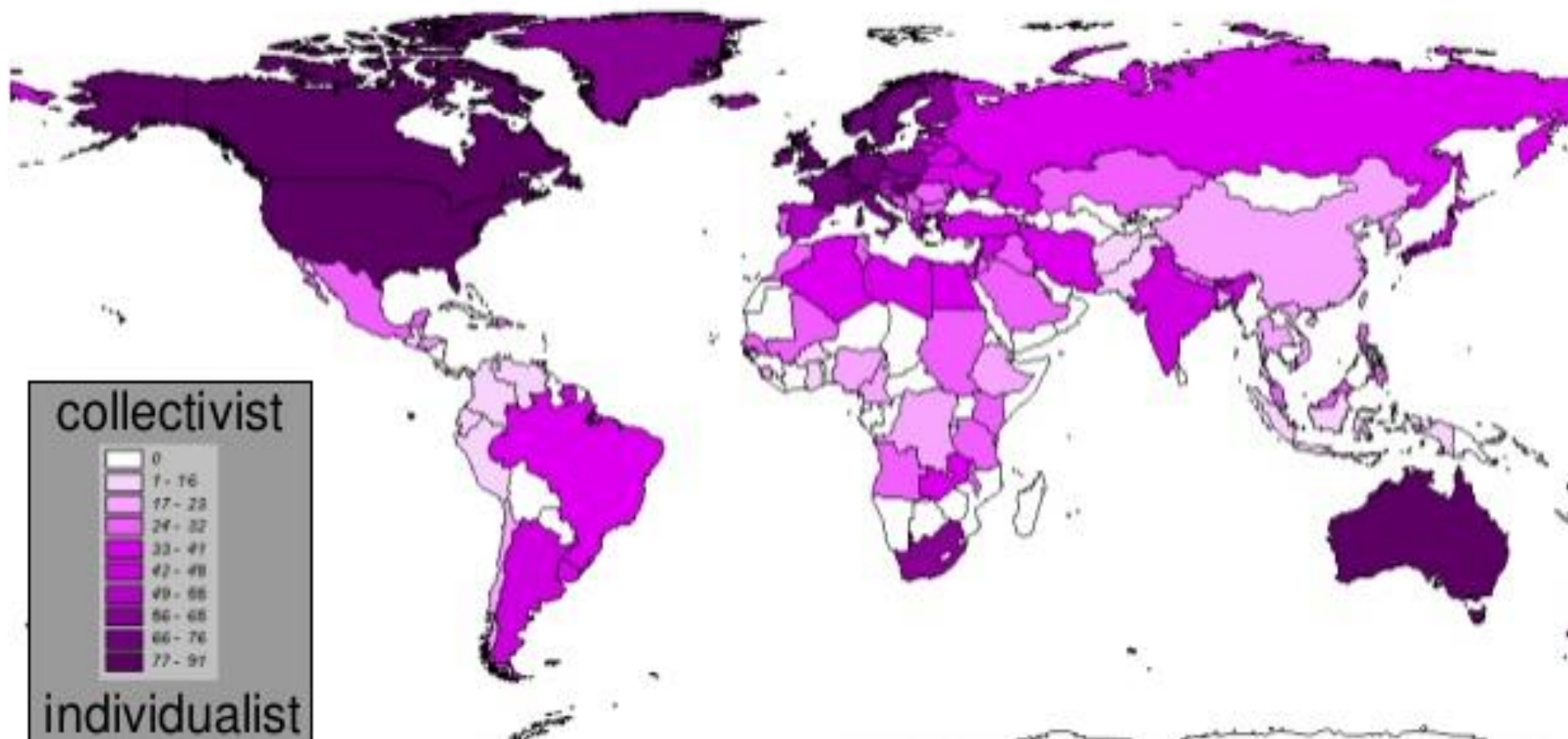
Welke vragen zou je hierbij uit het CVJ stellen aan vader of aan de jongen?



INDIVIDUALISTISCHE VS COLLECTIVISTISCHE CULTUREN

FIGURE 3-1 Individualism versus Collectivism





INDIVIDUALISTISCHE VS COLLECTIVISTISCHE CULTUREN

- Je groeit op om voor **jezelf** /en je gezin te zorgen
 - Je ontleent je **identiteit** aan **jezelf**
 - Kinderen leren te **denken** in termen van 'ik'
 - Een **eerlijk** mens zegt wat hij/zij denkt en confrontaties zijn acceptabel.
 - Een misstap leidt tot **schuldgevoel** en verlies van **zelfrespect**
 - Het doel van onderwijs is **leren om te leren**
 - De **taak** gaat vóór persoonlijke relatie
 - **ZWAKKE CONTEXT COMMUNICATIE**
- Je groeit op in **uitgebreide families** / wij-groepen die je blijvend beschermen in ruil voor **loyaliteit**
 - Je ontleent je **identiteit** aan je **sociale netwerk**
 - Kinderen leren denken in '**wij**' termen
 - Nadruk op het bewaren van de **harmonie** en vermijden van directe confrontaties
 - Een misstap leidt tot **schaamte** en **gezichtsverlies** bij jezelf en je groep
 - Het doel van onderwijs is **leren om te doen**
 - **Persoonlijke relaties** gaan vóór de taak
 - **STERKE CONTEXT COMMUNICATIE**

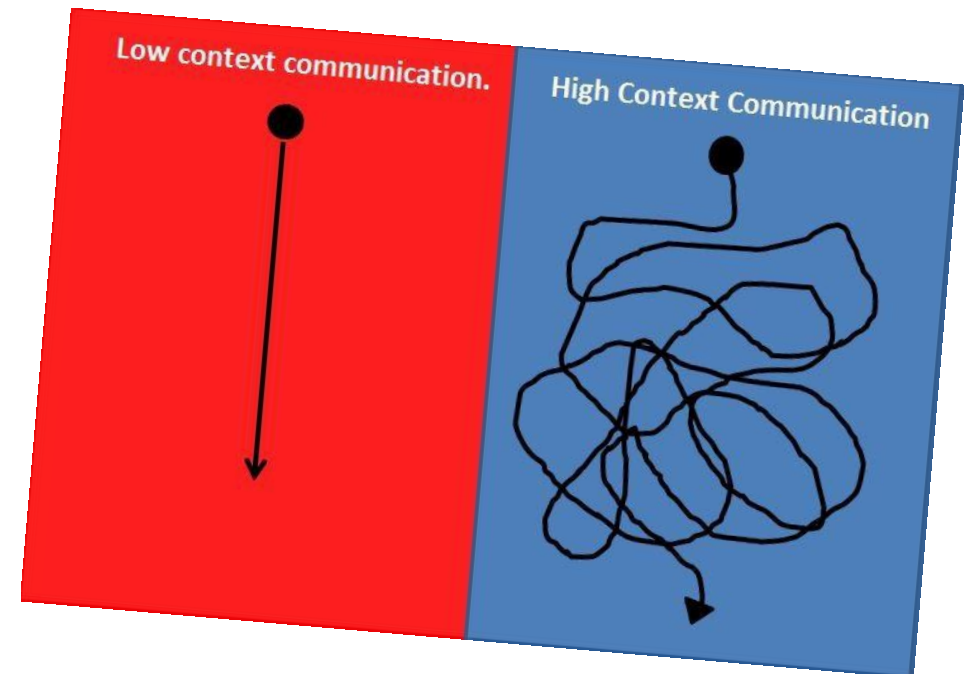
ZWAKKE VS. STERKE CONTEXT COMMUNICATIE

Sterke context communicatie gaat uit van een gedeelde context, waarin deze context sterk spreekt. D.w.z. de relatie, geschiedenis, nonverbale comm., en sociale structuur spreken voor zich. Er wordt op een **impliciete** wijze gecommuniceerd, men leest de boodschap tussen de regels door.

In **zwakke context communicatie** wordt de context niet gedeeld en benadrukt men de letterlijke verbale communicatie om de boodschap over te brengen. De communicatie is expliciet en direct.

ZWAKKE VS. STERKE CONTEXT COMMUNICATIE

FIGURE 1.1. COMMUNICATING



TENSLOTTE...

Bedenk dat de kwaliteit van elke interventie staat of valt bij de **interactie**.
En **miscommunicatie** kan je alleen wegwerken door middel van **communicatie!**
Behandel een **ander** zoals **jijzelf behandeld** wilt worden!



**ONLINE
ASSIGNMENTS**

HUISWERK

OPDRACHTEN TER VOORBEREIDING VAN SESSIE 3 (beschikbaar vanaf 23/12)

- 0-METING KENNISTEST
- LEESOPDRACHT Lees het document 'Transculturele Jeugd GGZ' goed door.
- ZELFSTUDIE E-LEARNING modules
- Documentaire Birsten Basar

LET OP: De zelfstudiemodules zijn pas beschikbaar nadat je de 0-meting hebt voltooid!



HOE HEBBEN JULLIE DE 2E SESSIE ERVAREN

- Evaluatie (emoticons)

