



# Fatima Malki

## Interculturele zorg;

*Een belemmering  
Of  
Een verrijking?*

Malki2012



# Communicatie



# Factoren die communicatie beïnvloeden



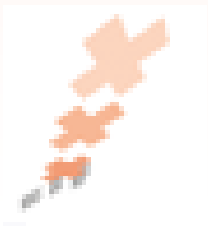
- Taalbarrière
- Lagere SES, lage geletterdheid
- Cultuurverschillen
- Culturele identiteit

**WIE DIT LEEST  
IS GELUKKIG**

Postbus 1045  
6601 BA Arnhem  
www.loesje.nl/deft

*Loesje*

Malki2012



# Taalbarrière

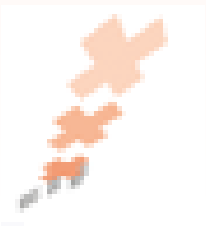
- De taal niet spreken (oudere generatie, nieuwkomers)
- Non-verbale communicatie
- Schaamte,



Mijn vader zei.....



Malki2012



# Lagere SES/geletterdheid



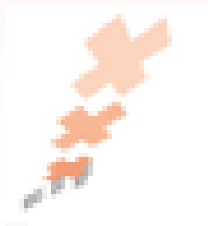
- Gebrek aan kennis (ziektebeeld, zorgsysteem etc)
- Gebrek aan inzichten
- Gebrek aan motivatie
- Gebrek aan gezondheidsvaardigheden





# Communiceren vereist

- Kennis van eigen culturele achtergrond
- Kennis van de individuele patiënt (cultuur, religie, sociale positie non-verbale communicatie etc...)
- Kennis cultuur van de organisatie
- Kennis communicatiestijlen/niveaus
- Gelijke behandeling



# Laagcontext communicatie

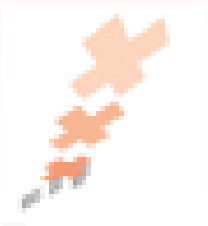
- Informatie wordt expliciet genoemd
- Duidelijk en gestructureerd
- Direct
- Letterlijk
- Non-verbale communicatie niet van belang
- Begint bij de kern later de bijzaken





## Hoog context communicatie

- Minder expliciet
- Minder structuur
- Indirect
- Non-verbale communicatie is van belang
- Begint bij de bijzaken later de kern van de boodschap





## ***Gelijke behandeling; Dit zei Mathilde Bos (2011)***



“ Alle verpleegkundigen op de afdeling Chirurgie deden hun uiterste best om het Amerikaanse echtpaar te begeleiden in zijn/haar beste Engels. Er werd erg met hen meegeleefd, voor de man van deze patiënte werd zelfs eten besteld uit de keuken.

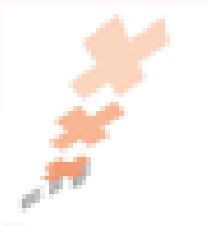
Maar de bejaarde Marokkaanse echtgenoot in de kamer ernaast zat dagenlang stilletjes bij zijn vrouw. Niemand had oogcontact of ging met hen in gesprek. Kinderen namen eten mee voor de patiënte en de verpleegkundigen ergerden zich daaraan.”



# Communicatie is van belang omdat.....



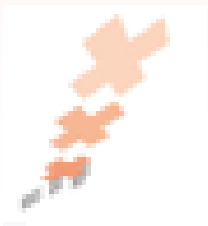
- Voor een goede gezondheidszorg het van belang is dat de patiënt de arts goed begrijpt en zichzelf goed verstaanbaar kan maken. (WGBO)
- Taal- en communicatie vaardigheden een belangrijke rol spelen voor wederzijds begrip,
- Culturele verschillen ook bepalend zijn voor een slechte communicatie



# De praktijk



- We blijven vergelijken (autochtoon,allochtoon)
- We blijven zoeken naar verschillen
- We zoeken niet naar de overeenkomsten
- We doen weinig onderzoek
- We investeren te weinig in onderwijs
- We moeten pleiten voor deskundigheidsbevordering
- We vergeten de voorgeschiedenis





# 20 jaar verder



- Ambitie van goed toegankelijke, kwalitatief hoogwaardige zorg lijkt nog niet te gelden voor patiënten van niet-westerse herkomst.
- Veel winst te behalen (gezondheid en kosten) door zorg te verbeteren.
- Verschillende oplossingsstrategieën mogelijk, maar geen pasklare oplossing.
- Oplossing starten vanuit goede analyse eigen situatie.

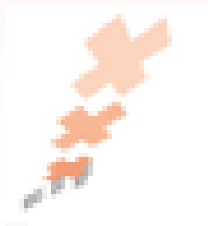
(K.Stronks)



# Zorg verbeteren 1



- Oprichten Tolkendiensten
- Deskundigheidsbevordering culturele competenties zorgverleners (kennis, attitudes, vaardigheden, begin bij onderwijs)
- Inzetten intermediairs/zelforganisaties
- Ontwikkelen van patiënteneducatie op maat



## Zorg verbeteren 2



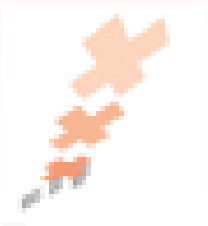
- Cultuur en etnisch specifieke richtlijnen
- Cultuur en etnisch specifieke zorgvoorzieningen
- Goede analyse maken / draagvlak creëren
- Gebruik maken van best practice (veel landelijke initiatieven)
- Wetenschappelijke onderzoek/ initiatieven





## Het zijn mensen die elkaar ontmoeten, niet culturen \*Hoffman

- Ieder mens is uniek dus alle communicatie is intercultureel
- Stel de communicatie centraal niet de cultuur
- Houd rekening met en accepteer miscommunicatie







# De grenzen van mijn taal zijn de grenzen van mijn wereld...

Wat ik niet in taal kan uitdrukken bepaalt de grens van  
wat ik begrijp van mijn wereld

En wat niet in mijn wereld is kan ik niet in taal uitdrukken

(Filosoof Ludwig Wittgenstein.)





***“Je hoeft me niets te geven, als je me maar begrijpt”  
!***



Malki2012

