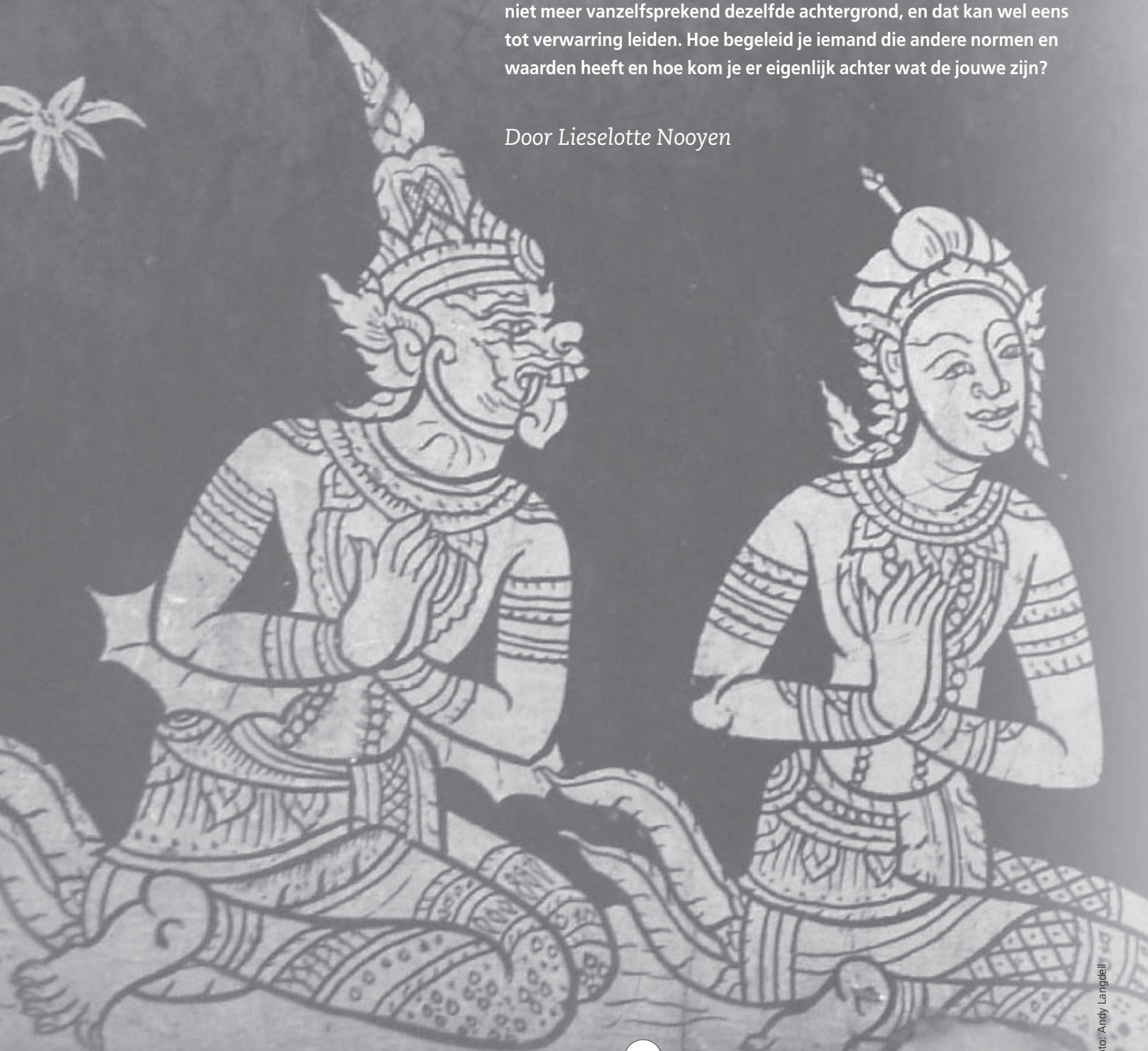


Vreemde vanzelf

De zorg wordt steeds multicultureler. Cliënten en begeleiders hebben niet meer vanzelfsprekend dezelfde achtergrond, en dat kan wel eens tot verwarring leiden. Hoe begeleid je iemand die andere normen en waarden heeft en hoe kom je er eigenlijk achter wat de jouwe zijn?

Door Lieselotte Nooyen



fsprekendheden

Samit is 19 en komt iedere week op het activiteitscentrum. Hij is een vrolijke jongen met een laag niveau die erg van tekenen houdt. Helaas is Samit vroeger mishandeld door zijn vader, waardoor hij met vlagen lusteloos en boos is. Hij tekent dan steeds zijn eigen gezin waarbij het opvalt dat iedereen op blote voeten is behalve de vader. Die heeft schoenen aan. De AB'ers vermoeden dat dit zijn manier is om de harde schoppen die hij altijd kreeg te verwerken. Ze weten echter niet wat ze met Samit en zijn tekeningen aan moeten.

Boosheid weg

Mieke Janssens van advies- en trainingsbureau Concrete Coaching geeft trainingen en workshops in zorginstellingen. Als ze voor een workshop op het activiteitscentrum komt, stelt ze aan de begeleiders voor om voortaan samen met Samit de tekeningen buiten in de vuurkorf te verbranden.

Samit heeft een Hindoestaanse achtergrond. Onder andere door haar vele reizen weet Mieke dat verbranding een belangrijk ritueel voor de meeste Hindoestanen is – zie de crematierituelen in India, Nepal en Suriname. Door de verbranding kan de ziel niet in het lichaam achterblijven, wat de voortgang naar een volgend leven vergemakkelijkt.

Mieke: 'Rituelen en gebruiken kunnen heel nuttig zijn in de omgang met cliënten. Het hoeven niet per se dingen te zijn waar je zelf in

geloof of waarde aan hecht, als het voor een cliënt werkt kun je vaak al snel vooruitgang boeken.' Voor Samit blijkt de aanpak met de vuurkorf te werken; als hij boos is blijft hij de tekeningen van het gezin maken. Na verbranding in de vuurkorf wordt hij weer rustig. Dan is hij weer in staat om door te gaan met zijn activiteit. 'Boosheid weg', zegt hij dan.

Misverstanden

In de jaren tachtig volgde Mieke Janssens de opleiding HBO-J. Daarna deed ze op verschillende

huizen met veel verschillende verzorger-cliëntrelaties in aanraking. Daar zag ze ook wat voor misverstanden kunnen ontstaan als je niet een beetje van elkaars achtergrond kent en begrijpt. Zo was er een moslimcliënt in een activiteitengroep die een vrij hoog niveau had maar weinig deed. De begeleiders vonden hem daarom lui en ongeïnteresseerd. Een Marokkaanse medewerker kwam er achter dat de jongen waarschijnlijk zo weinig deed uit respect voor zijn begeleider. Hij wilde hem niet overtreffen en presteerde daarom onder zijn niveau. Kennis van zijn achtergrond hielp deze begeleider uit te vinden wat er met de jongen aan de hand was, waardoor het ook makkelijker werd om een oplossing te bedenken. Omdat Mieke veel van dit soort voorbeelden tegenkomt, besloot ze de workshop 'Vreemde vanzelfsprekendheden' aan te bieden. Daarin komen begeleiders met een concrete en persoonlijke casus waar ze die dag graag aan willen werken. Op zoek naar een antwoord verdiepen ze zich met groepsgenoten in verschillende culturen.

Wat doen de Turken?

Mieke: 'Mensen vragen mij vaak dingen als hoe doen de Turken dat of wat is de Indonesische traditie? Daar geef ik geen antwoord op. Expres niet. Ik laat mensen het zelf uitzoeken, want ik wil dat ze die nieuwsgierige houding

Rituelen en gebruiken kunnen heel nuttig zijn in de omgang met cliënten

gebieden in de gehandicaptenzorg inhoudelijke, didactische en leidinggevende ervaring op. Toen ze steeds meer met andere culturen in aanraking kwam, volgde ze op de hogeschool de module Interculturele Communicatie. In 2000 startte ze haar eigen advies- en trainingsbureau Concrete Coaching. Naast de trainingen en workshops die ze geeft, kwam ze als interim-manager van zorginstellingen en blijf-van-mijn-lijf-



Foto: Jason Felmingham



Foto: Alfonso Romero

meenemen naar hun dagelijkse praktijk. Begrijp je iets niet? Vraag het mensen of zoek op internet. Ik kan ook geen eenduidige antwoorden geven omdat de meeste instellingen vraaggestuurde zorg proberen te leveren en ieder mens natuurlijk anders is.

Het gaat niet alleen om iemands geboorteland of dat van zijn ouders, maar ook om of mensen van het platteland of uit de stad komen, of ze gestudeerd hebben, wat hun religie is en of ze überhaupt nog iets doen met die religie. Dat soort dingen is allemaal heel persoonlijk. Daarom zeg ik altijd: stel vragen. Kom je op huisbezoek en zie je beeldjes, foto's of boeken die je niet kent, toon interesse! In de activiteitengroep kun je een cliënt bijvoorbeeld ook iets van thuis laten meenemen wat hij mooi vindt. Dat verschaft je veel informatie over de persoon.

Concrete zaken zoals meubilair of muziek zijn vaak mooie aanleidingen om wat meer over elkaar te weten te komen. Open vragen als "wat is in jouw cultuur belangrijk" zijn moeilijker te beantwoorden dan de vraag of je ouders naar een bejaardenhuis gaan als ze oud zijn of dat jij ze in huis neemt. Ga maar bij jezelf na. Kleine voorbeelden zeggen vaak het meest. Ook kun je naar belangrijke vieringen vragen, naar de rituelen en de traditionele hapjes en drankjes. Zo ga je op een concrete manier met iemands persoonlijke belevingswereld aan de slag.'

Normen en waarden

Mieke besteedt ook aandacht aan het onderzoeken van de eigen normen en waarden. Want die vinden we meestal heel gewoon, en vaak zijn die ook hetzelfde als

die van de mensen waar we ons mee omringen. Daardoor lijkt het soms bijna of we zelf geen sterke normen en waarden hebben, tot we met die van iemand anders in aanraking komen. Zo had een begeleider van een instelling bijvoorbeeld geld gekregen om nieuw meubilair te kopen. Hij was naar een bazaar gegaan en had flink afgedongen om de mooiste spullen te krijgen voor de groep. Eenmaal terug bleek dat de leiding wat zakelijkere, Ikea-achtige spullen had willen hebben, maar dat was er niet bijgezegd. Iedereen was van zijn eigen smaak uitgegaan.

Een rituele reiniging met kruiden om geesten te verjagen

Een ander voorbeeld kwam Mieke tegen op een groep waar een paar Surinaamse cliënten bang waren voor de geesten die ze in hun huiskamer voelden. Een begeleider stelde voor om bepaalde kruiden in de hoeken van de kamer te hangen en een rituele reiniging te houden om de geesten te verjagen. Een deel van het personeel vond dit grote onzin en weigerde daaraan mee te werken. Ze wilden simpelweg niet in een instelling werken waar zulke rare dingen gebeurden. Er ging veel tijd zitten in de discussie over het onderwerp, terwijl de vraag waarom het nu eigenlijk zoveel weerstand oproep

niet werd gesteld. Meestal voel je wel heel sterk wat voor jezelf wel en niet normaal is, maar uitleggen wat er voor jou mis is met een werkwijze kan moeilijker zijn. Het zijn dingen waar je zo aan gewend bent.

Overlegcultuur

Veel mensen die in Nederland bij Nederlandse ouders zijn opgegroeid, zijn bijvoorbeeld helemaal vertrouwd met de overlegcultuur en gewend dat gezagsverhoudingen best overbrugbaar zijn. Als ze dan willen dat een cliënt ander gedrag vertoont, bijvoorbeeld stoppen met het schilderen op andermans tekeningen, zullen ze dat waarschijnlijk vriendelijk vragen of uitleggen dat het niet leuk is voor degene van wie de schildering is. Maar als die cliënt thuis met de riem of de slipper gecorrigeerd werd, zal die deze opmerkingen waarschijnlijk niet als berispingen herkennen en gewoon doorgaan. De kans bestaat dan natuurlijk dat de begeleider de cliënt irritant of ongehoorzaam vindt, terwijl ze gewoon dezelfde taal niet spreken.

Ook de gewoonte in sommige culturen om nooit 'nee' te zeggen tegen een meerdere kan verwarrend zijn. Je vraagt of iemand de boodschap heeft begrepen, die persoon zegt ja, maar doet vervolgens nee omdat hij eigenlijk niet weet wat hij moet doen. Het is als de weg vragen in een Aziatisch land. Een vriendelijke persoon wijst je met grote zekerheid de verkeerde kant op, gewoon omdat hij niet zo onbeleefd wilde zijn om je niet verder te helpen. In beide gevallen moet je er dus op een andere manier achter zien te komen of iemand je heeft begrepen of de weg wel echt weet.

De training **Vreemde vanzelfsprekendheden** wordt gegeven op:

Datum: maandag 19 juni en donderdag 19 oktober
Tijd: van 9.30 tot 16.30 uur
Waar: in Rotterdam
Prijs: € 198,00
(inclusief lunch en studiemateriaal)

Meer informatie op:

www.concretecoaching.nl

De belangrijkste culturele verschillen

De volgende vier punten spelen in iedere cultuur en zijn ook in iedere cultuur anders. Bij onbegrip kan het helpen om na te gaan wat de cultuur is waar de cliënt uit komt.

- **Machtsafstand versus Gelijkheid**
Komt de cliënt uit een overlegcultuur en is hij gewend om extra uitleg te vragen als hij iets niet begrijpt?
- **Individualisme versus Collectivisme**
Kan de cliënt eigen keuzes maken of worden die voor hem gemaakt?
- **Seksespecifieke versus Overlapende rollen**
Kunnen cliënten rollen vervullen die niet vanzelfsprekend bij hun sekse horen? Mag een man bijvoorbeeld in de keuken en een vrouw in de autowerkplaats aan de slag?
- **Sterke onzekerheidsvermijding versus Geringe onzekerheidsvermijding**
Vinden de cliënt en zijn familie het belangrijk om de regels precies op te volgen of zijn andere dingen belangrijker?

Foto: Denis Blotta

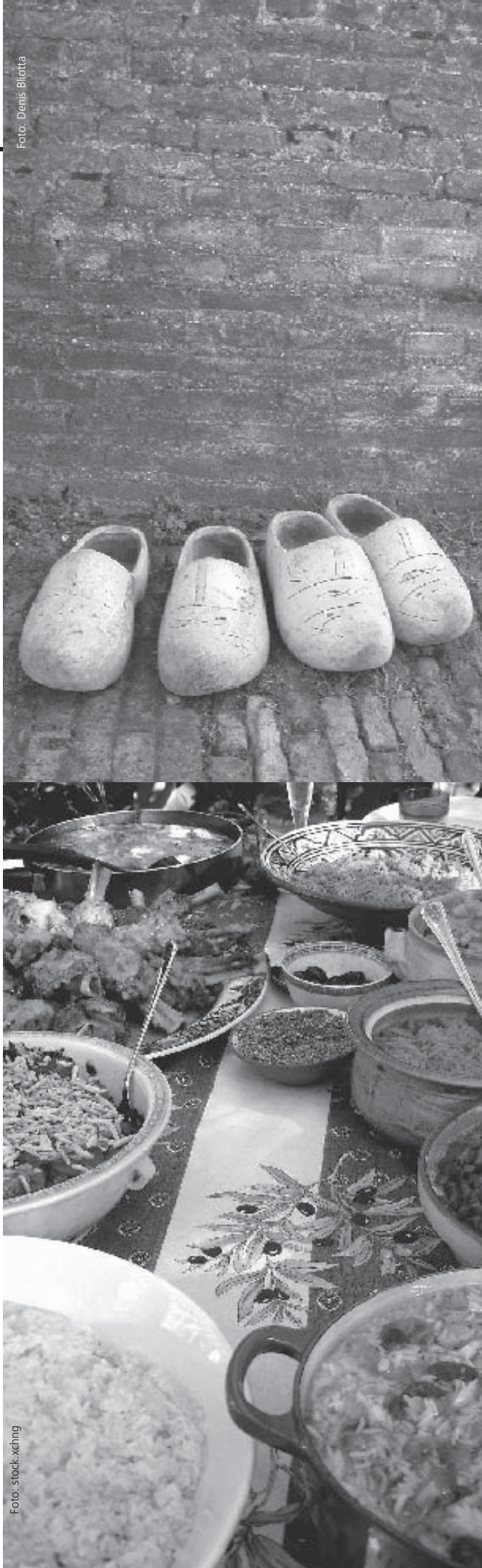


Foto: stock.xchng