

Aandachtspunten inter-culturele communicatie: (voor dienst- en zorgverleners)

- 1. Mensen zijn geen representant van een land of cultuur: let op met generalisaties of vooronderstellingen.**
 - Voorbereiden op een ontmoeting door in te lezen in de culturen en land van geboorte is natuurlijk goed. Bedenk wel dat de personen die je ontmoet geen representant zijn van een cultuur of land. Er zijn grote verschillen mogelijk die generalisaties moeilijk maken.
 - Voorbeeld: niet alle Turken zijn moslim. Niet alle Turkse Nederlanders zijn als gastarbeider naar Nederland gekomen. Er zijn er ook die als vluchteling zijn gekomen of voor de liefde.

- 2. Hetzelfde geldt voor generalisaties gebaseerd op religie.**
 - Als iemand zich moslim noemt, weet je nog niet wat dit betekent voor deze persoon. Je weet niet of iemand bijvoorbeeld bidt, wel of geen alcohol drinkt en wel of niet naar de moskee gaat.

- 3. Mensen vragen of verwachten niet altijd hulp of steun van land- taalgenoten, ook niet als die in grotere aantallen in de buurt wonen. We kunnen hulp en steun niet veronderstellen.**
 - Er kunnen verschillende redenen zijn waarom mensen geen hulp willen vragen aan taalgenoten. Vanwege de sociale controle (roddelen) binnen groepen, vanwege schaamte (bijvoorbeeld omdat dan zou kunnen blijken dat ze het niet zelf kunnen oplossen, of dat kinderen daarin tekort schieten), omdat er geen binding is met deze groep, of omdat iemand van nature liever op zichzelf is.

- 4. Ook migrantenfamilies hebben behoefte aan steun en hulp van buitenaf.**
 - Er wordt vaak verondersteld dat migranten alles in eigen kring willen houden en willen oplossen. In de praktijk blijkt dat de meeste families graag hulp willen omdat ze zelf onvoldoende tijd en ruimte hebben of omdat ze bepaalde kennis en vaardigheden missen.
 - Kinderen in NL hebben vaak geen tijd om fulltime voor ouders te zorgen. Zelfs niet als de zorg onder meerdere kinderen verdeeld kan worden.
 - Ook bij migrantenfamilies wonen familieleden niet altijd in de buurt. Zeker bij vluchtelingen zie je dat familieleden regelmatig verder weg en zelfs verspreid over de wereld wonen.
 - Net als in van oorsprong Nederlandse families, zijn de relaties niet altijd van dien aard dat mensen voor elkaar kunnen of willen zorgen, of alle zorgtaken willen doen. Het overnemen van de administratie is iets anders dan iemand douchen en scheren.
 - Er is net als bij andere hulpvragers soms behoefte aan informatie, advies of steun van een professional.
 - Uitnodiging aan hulpverleners: hoe kun je aanvullend zijn op wat mantelzorgers/familie kan bieden? Zoek de samenwerking.

- 5. Wees nieuwsgierig naar de mens, naar de personen die je ontmoet als hulpverlener.**

- Controleer je vooroordelen: ik zie dat u..... wat betekent dat voor u?
- Stel vragen: zal ik mijn schoenen uit doen? Hoe spreek ik uw naam goed uit? Wie wil boodschappen voor u doen?
- Wat vindt u leuk om te doen in de vrije tijd?

6. Verbondenheid met Nederland wordt vaak gecombineerd met verbondenheid aan een ander land of streek.

- Zeker voor vluchtelingen geldt dat ze er niet voor gekozen hebben om naar Nederland te komen. Ze zijn ergens van weggegaan. Arbeidsmigranten kwamen vaak voor het werk en kozen niet voor Nederland vanwege het klimaat of de cultuur.
- De aandacht en prioriteit kan buiten Nederland liggen doordat daar familie woont, vanwege oorlog, politieke situatie, natuurrampen.
- Zorgen, gemis van personen, heimwee kan veel gezondheidsklachten veroorzaken of verergeren.

7. Communicatie in het Nederlands als iemand weinig of geen Nederlands spreekt:

- Korte zinnen
- Geen uitdrukkingen en gezegdes
- Eén vraag tegelijk
- Rustig spreektempo
- Stemverheffing leidt niet tot meer begrip.
- Non-verbale communicatie is nog belangrijker wanneer er weinig woorden zijn.

8. Heb aandacht voor de gevolgen van het inzetten van iemand die kan vertalen of die anderzijds als brug kan fungeren.

- De aanwezigheid van een tolk, een vertaler of een intermediair is nooit neutraal.
- Een officiële tolk vertaalt woorden, maar helpt niet om het gezegde te duiden.
- Een officiële tolk kan de ontmoeting tot een officiële of zakelijke gebeurtenis maken.
- Een bevriende tolk of een familielid dat vertaalt is geen neutrale partij. De aanwezigheid van die persoon heeft invloed op hoe de ontmoeting verloopt.
- Spreken de vertaler en de hulpvrager letterlijk en figuurlijk dezelfde taal? Of ontbreekt de kennis van bepaalde woorden?
- Wordt alles vertaald? Of geeft de vertaler zelf antwoord?
- De aard van de boodschap van de hulpverlener kan een weerslag hebben op de vertaler. Is het gepast dat de vertaler deze boodschap overbrengt? Denk hierbij aan slecht nieuws en mogelijk gevoelige informatie.
- De rol van een intermediair heeft invloed op de relatie tussen de hulpvrager en de intermediair.
- De aanwezigheid van een intermediair betekent soms dat een deel van het gesprek buiten de hulpvrager om gevoerd wordt. Wat betekent dit voor de hulpvrager?

Carlien de Witte

Sterker Ouderenwerk

13 november 2024

SAN Symposium: Cultuur en communicatie

Nijmegen/Malden