

Workshop cultuur sensitief werken

Wie zijn wij

Sociaal wijkteam

Viaa

Vakteam cultuur sensitief werken

Incheck

- **Wie heeft wel eens een cultuurshock ervaren?**
- **Heb je wel eens ruzie/wrijving met iemand gehad en dat je erachter kwam dat de oorzaak in cultuurverschil zat/omdat je anders opgevoed bent?**

Cultuur

“Dynamische set van waarden, overtuigingen, houding en de daaruit voortvloeiende normen en regels die bepalend zijn voor:

Gedrag, Kennis, Gewoonten, Verwachtingen van de leden van een gemeenschap, welke worden overgedragen op komende generaties.”

Cultuur sensitief hulpverleners



Begint bij de vraag: Wat is bij mij cultuur?

Culturele aspecten die invloed hebben op de hulpverlening:

- Visie op leven en spirituele dimensie van ziekte/gezondheid
- **Attributies: Wat veroorzaakt ziekte**
- Tijd (lineair of cyclisch)
- Rolgedrag (gender, positie in de familie)
- Verwantschap/huwelijk
- Schaamte of schuld
- Gebruik van ruimte (balans privé/openbaar)
- Communicatie: Voorzichtig obv vertrouwen vs direct obv eerlijkheid
- Macht/zeggenschap

Emic

Emic perspectief: insider perspectief:
Voorstellingen, opvattingen en handelingen
beschouwen en beschrijven vanuit het
perspectief van de leden van de betrokken
samenleving → waarom doen mensen iets?

Emic perspectief

Belangrijk want:

- Inzicht in onbewuste voorstellingen en patronen van gedrag
- Laat zien hoe deze binnen een lokale context samenhangen (=holistisch)

Problematisch want:

- Vertalen – altijd naar eigen woorden/taal omzetten
- Hulpverlener is niet native

Etic perspectief

Etic perspectief: Voorstellingen, opvattingen en handelingen beschouwen en beschrijven vanuit analytisch en theoretisch perspectief van de onderzoeker/hulpverlener.

Etic perspectief

Belangrijk want:

- 1) Maakt vergelijken mogelijk
- 2) Inzichten ontwikkelen die het native model overstijgen

Problematisch want:

In hoeverre zijn de theorieën/behandelingen 'een westers emic' model?

→ Gevaar van Ethnocentrisme: beoordelen en veroordelen van de voorstellingen en het gedrag van andere culturele groepen op basis van eigen culturele voorstellingen.

Verhaal van de Nacirema

Vakteam cultuur sensitief werken

- Groeiende culturele diversiteit

In de context van SWT

Wat als jij een ouder bent en in je thuis land dit op het nieuws hebt gezien? Je komt naar Europa en komt daar met sociaal wijkteam in contact. Wat kan dit doen met jou in contact met de hulpverlener?

[Al Jazeera 360 pushes back against Swedish claims film is 'dangerous' | News | Al Jazeera](#)

Wat doet het vakteam?

2 voorbeelden

- Hoe werkt een Nederlandse ambtenaar?
- Emic perspectief ophalen door cultureel interview

Hoe werkt een Nederlandse ambtenaar?

Welkom! Deze folder is voor mensen die net in Nederland zijn en soms niet begrijpen hoe Nederlandse ambtenaren zich gedragen. Bijvoorbeeld als je iets wilt aanvragen of als je een afspraak hebt. Hier lees je 10 situaties die verwarrend kunnen zijn. Door deze folder te lezen, kun je leren hoe je met deze situaties om moet gaan. We hopen dat deze folder je helpt en wensen je veel succes in Nederland!

1. Nederlanders zijn direct



Nederlanders stellen heel directe vragen. Dat kan voor u ongemakkelijk zijn. Ze vragen soms zelfs persoonlijke dingen waar u liever niet over praat. Nederlanders bedoelen het niet verkeerd. Ze zijn gewend om duidelijk, direct en nieuwsgierig te zijn. Zij besteden minder tijd aan kennismaking dan u wellicht gewend bent en gaan dan over op directe vragen. Nederlanders waarderen het als u open en eerlijk antwoord, het helpt hen om hun werk zo goed mogelijk te doen. Als u het echt niet prettig vindt, kunt u gerust zeggen dat u het liever niet bespreekt, of liever opschrijft. Dat zorgt voor meer begrip bij de Nederlandse ambtenaar.

2. U wordt vaak doorverwezen

In Nederland is voor ieder probleem een andere afdeling. Dat betekent dat ambtenaren u vaak niet zelf kunnen helpen, maar u doorverwijzen naar een andere afdeling. Dat kan heel verwarrend zijn.

Bijvoorbeeld: een vraag over een uitkering, hoort bij een andere afdeling dan een vraag over betaald werk. Het is dan ook belangrijk om bij de verschillende afdelingen aan te geven, wie u nog meer helpt. Dan kunnen de Nederlandse ambtenaren het beste met elkaar samenwerken om u zo goed mogelijk te helpen. Als u naar de gemeente gaat, vraag dan om hulp bij het vinden van de juiste afdeling. Als u het niet begrijpt, vraag dan om uitleg. Nederlanders zijn bereid om te helpen als je het vriendelijk vraagt.

3. Regels zijn regels



Nederlandse ambtenaren moeten zich aan wetten en regels houden en dat doen ze ook. Soms kunnen ze u dus niet helpen, omdat de Nederlandse wet zegt dat het niet kan. Het is voor Nederlanders namelijk erg belangrijk dat iedereen dezelfde behandeling krijgt en dat er niemand wordt voorgetrokken. Dat is niet persoonlijk en het heeft niets te maken met onwil. In zo'n situatie kunt u het beste vragen wat u wel kunt doen, om uw probleem opgelost te krijgen. Dat leggen ze u graag uit.

4. Alles moet altijd op tijd



Nederlanders zijn heel stipt. Ze vinden het belangrijk dat afspraken op tijd beginnen. Op tijd komen (of zelfs iets te vroeg) is een teken van respect. Je gaat dan zorgvuldig om met de tijd van de ander. Als je te laat komt, of niet komt, dan kan dat worden gezien als onbeleefd of als u de afspraak niet belangrijk vindt. Het is daarom handig om op tijd te komen of zelfs iets eerder. Lukt dat niet? Dan waarderen Nederlanders het erg als u ze laat weten dat u te laat komt, of niet komt. Ze weten dan dat ze iets anders kunnen gaan doen op dat tijdstip.

5. Nederlanders zijn ongeduldig



Nederlandse ambtenaren kunnen ongeduldig overkomen. Dat komt omdat Nederlanders erg stipt zijn en veel afspraken op één dag hebben. Als een gesprek te lang duurt worden ze onrustig, omdat ze dan misschien hun volgende afspraak niet op tijd halen. Het heeft niets met u te maken, dus maakt u zich geen zorgen. Blijf rustig en probeer uw antwoorden kort en duidelijk te formuleren. Als dat niet lukt, vraag dan om een nieuwe afspraak om het onderwerp verder te bespreken.

6. Nederlanders vragen je om voor jezelf te kiezen



Nederlandse ambtenaren vragen vaak wat u zelf wilt, wat uw mening is en wat u plannen zijn. Ze gaan ervan uit dat mensen hun tijd, geld en energie steken in het bereiken van hun eigen doelen. Dat kan lastig zijn, als u uit een cultuur komt waarin het gebruikelijk is om altijd eerst vanuit de belangen van uw gemeenschap te denken. Of waarin het niet goed is om uzelf heel belangrijk te maken. U mag gerust aangeven dat een vraag over uw eigen plannen of wensen daarom lastig te beantwoorden is. Het helpt daarbij als je kan uitleggen waarom dit voor u lastig is.

7. "Ze praten alsof ik dom ben"



Nederlandse ambtenaren proberen vaak makkelijk Nederlands te spreken, zodat u het goed begrijpt. Dat kan neerbuigend overkomen. Het is belangrijk om te weten dat dit niet persoonlijk bedoeld is, maar dat Nederlanders soms ook niet weten hoe ze het anders moeten uitleggen. U kunt bijvoorbeeld altijd zeggen: "Ik weet wel hoe het werkt, maar ik vind het lastig om het in het Nederlands uit te leggen."

8. Nederlanders leven in de toekomst



Nederlanders zijn heel toekomstgericht. Ze denken veel na over de toekomst en maken veel plannen voor later. Nederlandse ambtenaren stellen daarom ook vragen over uw toekomstplannen.

Dit kan lastig zijn, als je vanuit uw cultuur gewend bent om van dag tot dag te leven. Ook kan het lastig zijn om al over de toekomst na te denken, als u net in een nieuw land bent en veel hebt meegemaakt. U kunt gerust aangeven dat een vraag over uw toekomstplannen nog moeilijk te beantwoorden is. Het kan helpen om aan te geven waarom dit voor u moeilijk is. Een Nederlandse ambtenaar kan hier dan rekening mee houden en u hierbij helpen als dat nodig is. Bijvoorbeeld: "Ik maak me zorgen over mijn zoon Ik vind het lastig om ver vooruit te denken, omdat dat nu al mijn aandacht vraagt."

9. Nederlanders slaan eten af



Nederlanders slaan eten soms af als ze bij u thuiskomen, terwijl het in uw cultuur misschien juist onbeleefd is om dat te doen. Niet alle Nederlanders weten dat het afslaan van eten onbeleefd kan zijn, omdat het in de Nederlandse cultuur zelf niet onbeleefd is. Nederlanders eten hun boterhammen bij de lunch en hebben dan geen honger meer. Het heeft dus niets met jouw gastvrijheid te maken, maar meer met hun eigen eetgewoonten. Je kunt gerust iets aanbieden, maar als ze het afslaan, is het niet persoonlijk bedoeld.

10. Nederlanders schrijven alles op



Nederlanders schrijven alles op in een notitieboekje tijdens een afspraak of een huisbezoek. Dat kan overkomen als controlerend, maar dat is niet zo. Nederlanders willen zeker weten dat ze alles goed hebben begrepen, zodat ze jou goed kunnen helpen. Ook willen ze de informatie niet vergeten, zodat ze jou in een later gesprek niet opnieuw dezelfde vragen hoeven te stellen. Als je het niet prettig vindt, kun je altijd vragen wat iemand opschrijft en waarom. Het is goed te weten dat een Nederlandse ambtenaar zich aan de wet op de privacy moet houden. Dit betekent dat een Nederlandse ambtenaar informatie over jou niet met een ander mag delen. Zelfs niet met zijn eigen gezin.

Hoe werkt Nederlandse ambtenaar

- Gaat uit van wat bij onszelf cultuur is
- In verschillende talen beschikbaar

Casus

A is een alleenstaande man van 48 jaar.

Hij ontvangt thuisondersteuning, met name gericht op praktische ondersteuning (administratie en financiën).

A is gescheiden en vader van O. O zit in de tweede klas van het voortgezet onderwijs.

School heeft meerdere keren aangegeven dat O te vaak absent is omdat hij bij afspraken van zijn vader aanwezig die te zijn.

Er is zowel door school als door de thuisondersteuning met A besproken dat dit niet de bedoeling is.

Er is begrip voor meneer zijn situatie: zoon spreekt beter Nederlands dan vader en de mogelijkheid tot vertalen is dan prettig. Tegelijkertijd wordt er met meneer besproken dat het in Nederland niet de bedoeling is dat kinderen regelmatig afwezig zijn om hun ouders te helpen.

De thuisondersteuning heeft ingezet op uitbreiding van het netwerk van meneer. Zodat meneer tijdens afspraken minder afhankelijk is van zoon.

Meneer lijkt m.b.t. uitbreiding van zijn sociale netwerk geen stappen te willen zetten.

Meneer blijft zijn zoon vragen om bij afspraken aanwezig te zijn.

Cultureel interview

Taal:

Wat is de taal waarmee u bent opgegroeid? Sprak u ook nog een andere taal? 2. Welke taal spreekt u thuis? Met vrienden? In uw dromen? 3. Welke taal/talen spreekt u nog meer? 4. Hoe goed is uw beheersing van de Nederlandse taal? Hoe is het voor u om Nederlands te moeten spreken? Zorgt het wel eens voor problemen?

Etniciteit/cultuur:

5. Hoort u tot een bepaalde (etnische) groep in uw land die anders is dan andere groepen? Zijn uw ouders van dezelfde groep? Alternatief: Kunt u iets over uw achtergrond (zoals uw geboortestreek, familie, opvoeding, geloof etc.) vertellen? 6. Wat maakt deze groep anders dan andere groepen? Welke gebruiken, opvattingen, positie in de samenleving? 7. Hoe belangrijk is het voor u dat u tot die groep behoort? 8. Hebt u nu contact met mensen uit die groep of uit uw cultuur? Zo ja: hoe belangrijk is dat voor u? Zo nee: zou u dat wel willen? 9. Wat vindt u het meest belangrijk aan uw cultuur? (respect, familie, eer) 10. Hoe vindt u dat uw cultuur verschilt van Nederlandse gewoontes en opvattingen? Is dat belangrijk voor u? 11. Vindt u zichzelf goed passen in Nederland? Gaat u met Nederlanders om? Hebt u Nederlandse vrienden of kennissen?

Culturele verklaringen:

12. U hebt over uw problemen/ klachten verteld: Hoe zou u die noemen? Waar kunnen wij u mee helpen? 13. Hoe zouden mensen in uw land van herkomst uw problemen/ klachten verklaren? Hoe zouden mensen uit uw land die in Nederland wonen uw problemen/klachten verklaren? 14. Zijn er gebeurtenissen in uw jeugd of latere leven geweest die met uw klachten te maken hebben? 15. Voelt u zich begrepen door uw familie en omgeving? 16. Voelt u zich begrepen door hulpverleners in Nederland? 17. Welk deel van de aanpak/ oplossing/behandeling heeft tot nu toe volgens u het beste geholpen?

Familie:

18. Is er iemand in uw buurt of in uw familie aan wie u steun hebt of die u om raad of advies vraagt? Zo ja, wie? 19. Gaat u weleens naar andere ondersteuners/genezers dan hulpverlener/dokter? Zo ja: Wilt u daar iets meer over vertellen? 20. Van wie kreeg u vroeger steun of wie verzocht u om raad of hulp?

Geloof:

21. Bent u gelovig? 22. Bidt u? Gaat u naar de kerk/ moskee/synagoge/mandir? 23. Ging u in uw geboorteland anders met uw geloof om? 24. Haalt u steun uit uw geloof? Hoe was dat vroeger?

Culturele aspecten hulpverlenersrelatie:

25. Is het voor u belangrijk dat uw hulpverlener een man of een vrouw is of dezelfde religie heeft als u? Zo ja, waarom? 26. Wat verwacht u van uw ondersteuner? 27. Neemt u alles aan wat uw ondersteuner u vertelt of stelt u daar ook vragen over?

Cultureel interview

Emic perspectief ophalen

Geen regide vragenlijst, hulpmiddel om
contextgericht/cultuur sensitief te werken