

De kleur van de taal

Dienst interculturele bemiddeling in de gezondheidszorg

Oud(ere) worden en zijn: een waaier aan diversiteit ,
Hoe ermee omgaan als hulpverlener

Dinsdag 14 juni 2016

Koninklijk bibliotheek van België Keizerlaan 4- 1000 Brussel



Foyer Dienst Interculturele Bemiddeling

Dienst interculturele bemiddeling in de gezondheidszorg

- Gelijke toegang tot de welzijn & gezondheid
- Kwaliteit van de zorg te kunnen verzekeren



Brugfunctie te slaan door 5 taken uit te voeren

- Tolken/ taalbijstand
- Vorming
- Voorlichting geven
- Overleg
- Pleitbezorging
- Interculturalisering



- De functie van een bemiddelaar is om de boodschap zo duidelijk mogelijk over te brengen, dit is niet zo eenvoudig als men denkt, omdat een persoon die spreekt, spreekt vanuit een culturele achtergrond.
- Elke taal die gesproken wordt vertegenwoordigt een cultuur en is tegelijkertijd een hulpmiddel om te communiceren.
- De woorden kunnen een waaier van betekenissen hebben dat je kan vergelijken met een pallet van kleuren
- Zowel de verbale als de non-verbale taal heeft zijn eigen taalkundige kenmerken, metaforen,... Zo zijn de manier van begroeten en afscheid, spreuken en zegswijzen heel cultuurbepaald. Vanuit deze invalshoek wil ik de ervaring van de bemiddelaars in het daglicht zetten



“Een intercultureel bemiddelaar is een bruggenbouwer, hij/zij reist tussen twee talen, tussen twee culturen en vormt de toegangspoort tot de andere taal, de andere cultuur.”

Ben Driss, 2015



Traditioneel

- Dat cultuur wordt overgedragen via familiestructuren, culturele erfenis wordt hierbinnen voorgeleefd en eventueel cultureel benoemd.
- Mensen groeien op in een band die vooral via familiegeschiedenis wordt bepaald
- De orale overdracht is hier belangrijk, de bewegingstraditie is anders dan voor mensen die in een stedelijke-industriële samenleving wonen

Moderne samenleving

- Informatie, dienstverlening een steeds belangrijke plaats
- Beheerbaar en meetbare zorg
- Leer en disciplineringsprocessen die men moet ondergaan om lid te worden van een westerse samenleving
- Emotioneel en impulsen en directe aandriften steeds meer en vaker beheers te worden en mogen nog slechts in gedempte vormen geuit te worden



Culturele verwachtingen van een gesprek

Naast elkaar heen praten

HULPVERLENER

- Feiten op een rijtje te zetten

HULPVRAGER

- Technisch termen en persoonlijke gevoelens mengen en men vraagt begrip voor hun situatie en hun bezorgdheid

Komt onlogisch en verwarrend over.
Beiden geven elkaar de schuld en ontstaan
Misverstanden



Hertaling

De patiënt heeft het gevoel ijskoude botten te hebben, een koude die van binnenuit komt en waar hij zich niet tegen kan verwarmen. Deze koude veroorzaakt heel wat pijn. Uit dit voorbeeld blijkt dat het vaak nodig is om interpreterend te vertalen. We zouden in dit geval kunnen spreken van de behoefte aan her-taling in plaats van ver-taling. Belangrijk is wel dat elke uiting van de patiënt over zijn ziekte en symptomen betekenis- en waardevol is. Daarom is het bij interculturele communicatie tussen zorgverlener en hulpvrager hertaling nodig.

Bijvoorbeeld:

Reuma en sommige terminale patiënten

Marokkaanse patiënt : 'berd sken fik

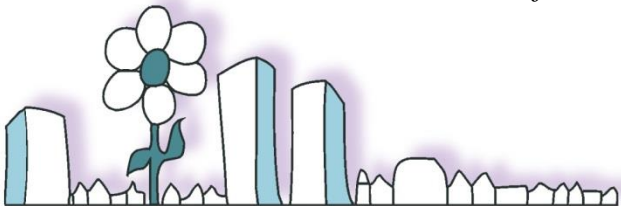
*Letterlijke vertaling: 'de koude woont in mij': **her-taling:** 'ik voel dat ik niet lang meer ga leven'.*

Intercultureel bemiddelaar heeft dat ook zo vertaald en daarna de betekenis daarvan geven.

Turkse patiënt : 'kemiklerim üşüyor'

*Letterlijke vertaling: 'Mijn botten hebben koud' **her-taling:** 'ik ben echt ziek'*

Intercultureel bemiddelaar heeft dat ook zo vertaald.



Begroeten en afscheid

- Religieuze uitingen als “Dat Allah je beschermt”, Incha Alah (Moslims)
- Mensen uit de ex-Sovjetlanden, zullen omwille van hun communistische achtergrond voorzichtiger zijn met religieuze uitspraken bij het begroeten.
- Roma en Pakistanen bedanken hulpverlener telkens voor ze een vraag stellen
- Bij het nemen van afscheid gaan de religieuze mensen god vragen om u te zegenen.
- Albanezen geven een schouderklopje.
- Chinezen tonen dankbaarheid door voor te stellen om samen te gaan lunchen



Zegswijzen en denkbeelden

Zegswijzen kunnen onderverdeeld worden in verschillende categorieën.:

- Soms gaat het over onderwerpen die taboe zijn en waarover men niet expliciet wil spreken.
- Soms zijn het de verschillende denkbeelden of spirituele uitingen die typisch zijn voor een bepaalde cultuur. Vaak zijn het levenswijsheden die tot uiting komen in de zegswijzen.
- Traditionele geneeswijzen, ziekte veroorzaakt door boven natuurlijke krachten : *Aisha Kandisha is een djinn*, bijgeloof in de Marokkaanse cultuur. Het is een vrouwelijke geest die mensen op het slechte pad brengt.
- In sommige gevallen worden ook spreuken of gezegden gebruikt om de boodschap te verzachten, zoals bijvoorbeeld bij een ongeneeslijke ziekte of dood.



- **Albanees:** Ook in een mooie tuin kan een slang aanwezig zijn/ *Hiermee bedoelde de vrouw dat ze beseftte dat ze kanker heeft*
Ook de steen splitst als ze warm is. *Toen de vrouw te horen kreeg dat ze terminaal was*
- **Roemeens:** De zon gaat elke dag op, maar je ziet hem niet door de wolken/
voorbijgaande gezondheidsproblemen
- **Chinees** Bij een voorstelling: zij is een engel in het wit / *zij is een ziekenhuis verpleegkundigen*

Er draaien 15 emmers in de waterput waarvan 7 boven - en 8 in de waterput/ *Ze weet niet of ze erbovenop zal raken , dat ze zich zorgen maakt over haar gezondheid en daarom ook heel onrustig is*



Eentje om niet te vergeten!

- “Uw kleren zijn strakker geworden.” Deze gebruiken Chinezen om iemand subtiel te laten weten dat hij bijgekomen is.
- ““Zijn klokwijzer toont halfzes.” De Russische manier om te zeggen dat iemand impotent is.



Voorbeelden van non-verbale communicatie

Albanië : U gezicht verticaal knikken: nee / horizontaal knikken: ja.

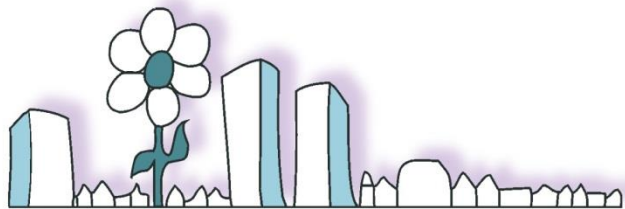
Pakistan: U duim omhoog betekent je krijgt niets of is niet goed , terwijl men in België bedoeld t 'is ok.

Marokko: Ogen neerslaan bij een gesprek toont respect, terwijl in België men juist naar de persoon tegen wie men spreekt moet toekijken.

Men ziet dat sommige non-verbale handelingen soms een heel andere of juist de omgekeerde betekenis hebben dan we gewoon zijn België, dit moet door de ICB duidelijk gemaakt worden tijdens het gesprek anders kan het gesprek verkeerd aflopen.



Aandachtpunten



Kennismaking met de organisatie en organisaties cultuur

- De relationele benadering: Organisaties gaan vaak uit van een informatie-aanpak in plaats van een relationele aanpak. Het is vooral belangrijk oog te hebben voor de mate waarin nieuwkomers contacten leggen en nieuwe relaties aanknopen in de instelling want daarvan kan men veel leren (de meeste kennis en expertise bevindt zich bij de mensen zelf).
- Maak onzichtbare regels duidelijk: Voor sommige mensen is een werking van een Vlaamse instelling nieuw. Maak wegwijs in de waarden en normen van de ‘instelling-cultuur’. Overloop bijvoorbeeld de onuitgesproken regels en afspraken van de instelling. Om eventueel misverstanden te voorkomen.



Tijdens een overleg

- Voor - en nagesprek is zeer belangrijk
- Tijdens het gesprek is communiceren meer dan praten : rekening houden met verschillende element: hoe je iets zegt is even belangrijk als wat je zegt . Wees bewust van je eigen communicatiestijl en houd rekening met het effect van je stijl op anderen.
Wees attent met: Begroeten en afscheid, Metaforen, spreuken en zegswijzen, Non –verbale communicatie, Tijdsbeleving, Denkpatroon
- Niet altijd een oplossing vinden maar het besef van de belevingswereld en de betekenis van de probleem te verstaan
- De veronderstellingen en verwachtingen op elkaar afstemmen
- Niet alleen de inhoud maar ook de houding erbij te betrekken. *Een relatie opbouwen*



Transculturele zorg

- ‘Westerse’ bevolking praat veel met metaforen terwijl voor ‘niet westerse’ bevolking een abstractie een moeilijk gegeven is.
- Oog hebben voor geloof en hun levensvisie
- Welke persoonlijk bagage (leefwereld van de individu)
- Volksgeloof
 - Bovennatuurlijke elementen
 - Onzichtbare boze geesten
 - Bezeten door de ‘djinn’



Multiculturele omgeving vraagt

- Openheid
- Veranderingsgezindheid
- Daar is reflectie, dialoog en kritische beschouwen van uitgangspunten
- Grensverleggend professionele handelen voor nodig



Actiepunten

- Maak diversiteit tot kwaliteitskenmerk
- Versterk de positie van migrant als ‘marktpartij’
- Toets beroepsprofielen aan de multiculturele hulpverleningspraktijk
- Ontwikkel kennis- en, consensusdocumenten



**Belangrijk is te sturen op de vragen en behoeften van
individuen, niet op die van culturen**

Kennis en inzicht in de verschillende culturen helpt!



Ouder worden in je buurt

informatie op maat voor ouderen en hulpverleners



Vieillir
dans son quartier

**ouder
worden**
in je buurt



عندما نتقدم في السن في حيننا

Vieillir
dans son quartier

**ouder
worden**
in je buurt



Σχέδιο Γερνάω
στη γειτονιά μου

**ouder
worden**
in je buurt



Waar moet mijn huisdier
naar toe als ik in het
ziekenhuis kom?

Où ira mon animal de
compagnie si je suis
hospitalisé?



Ik zou graag nog eens de
echte liefde tegenkomen
(ik wil een nieuwe relatie)

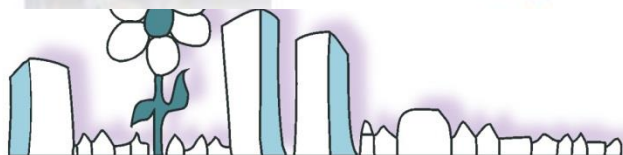
أود أن أصادف مرة أخرى الحب
الحقيقي (أريد علاقة جديدة)

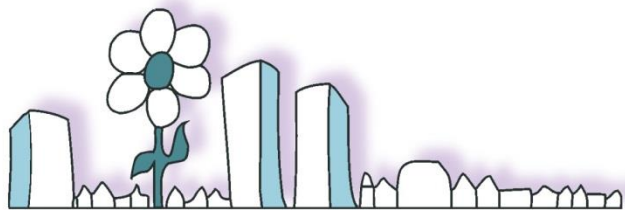
J'aimerais bien rencontrer
encore une fois le vrai
amour (je veux une
nouvelle relation)



Ik zou het liefst van al niet
te veel beroep doen op
mijn kinderen, hun leven is
zo al druk genoeg

Θα προτιμούσα να μην
επικαλούμαι συχνά τα
παιδιά μου, η ζωή τους
είναι πολυάσχολη
όπως είναι





Foyer Dienst Interculturele Bemiddeling

Pizza Hut

Share your most auspicious moments with family & friends

IFTAR BUFFET

AT PIZZA HUT
QURUM | AL KHUWAIR

Rial 4.900
Per adult (All inclusive)

Rial 2.900
Per child (All inclusive)

Timing:
From Iftar to 8.30pm

Offer valid only during Ramadan | Valid on dine-in only

My Ramadan has a special taste

Free Strawberry Custard Pie

With every SuperStar Value Meal

i'm lovin' it

Coca-Cola

Coca-Cola

The Coca-Cola Company

Africa

Coca-Cola

всё будет Coca-Cola Наполни весну любовью!

Coca-Cola

Refresh With It



Bedankt voor het luisteren

Vzw Foyer

Hamida.chikhi@foyer.be

Tel: 02/410 75 81



Foyer Dienst Interculturele Bemiddeling