



Intercultureel communiceren

Beatrijs Hofland, geestelijk verzorger

**albert
schweitzer**

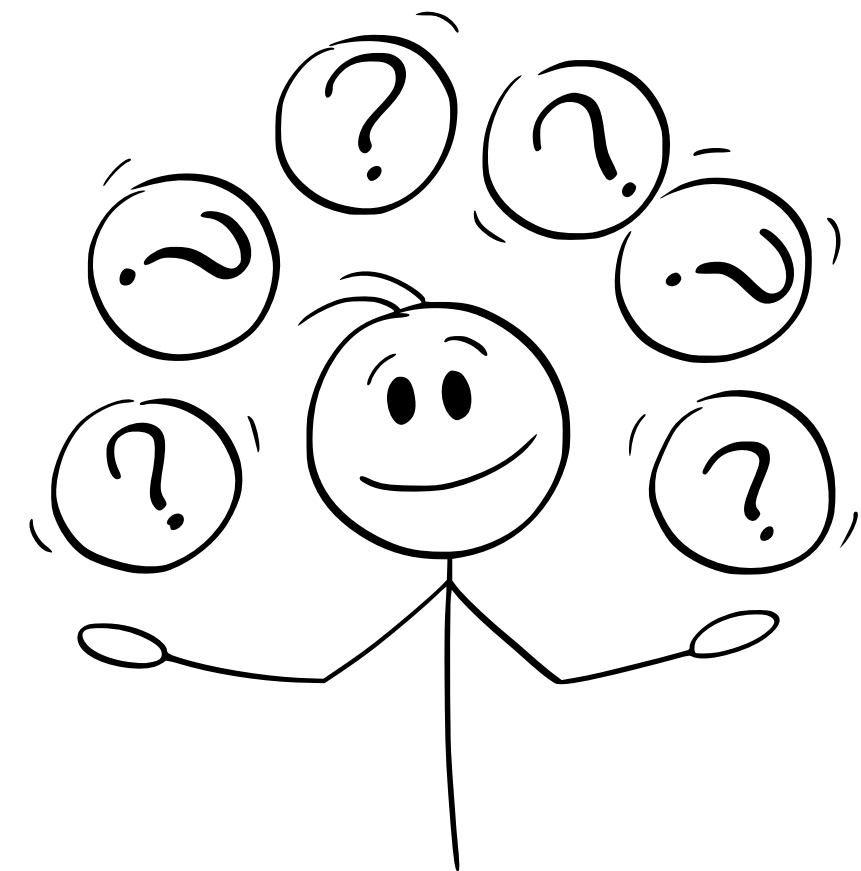
Inhoud

albert
schweitzer

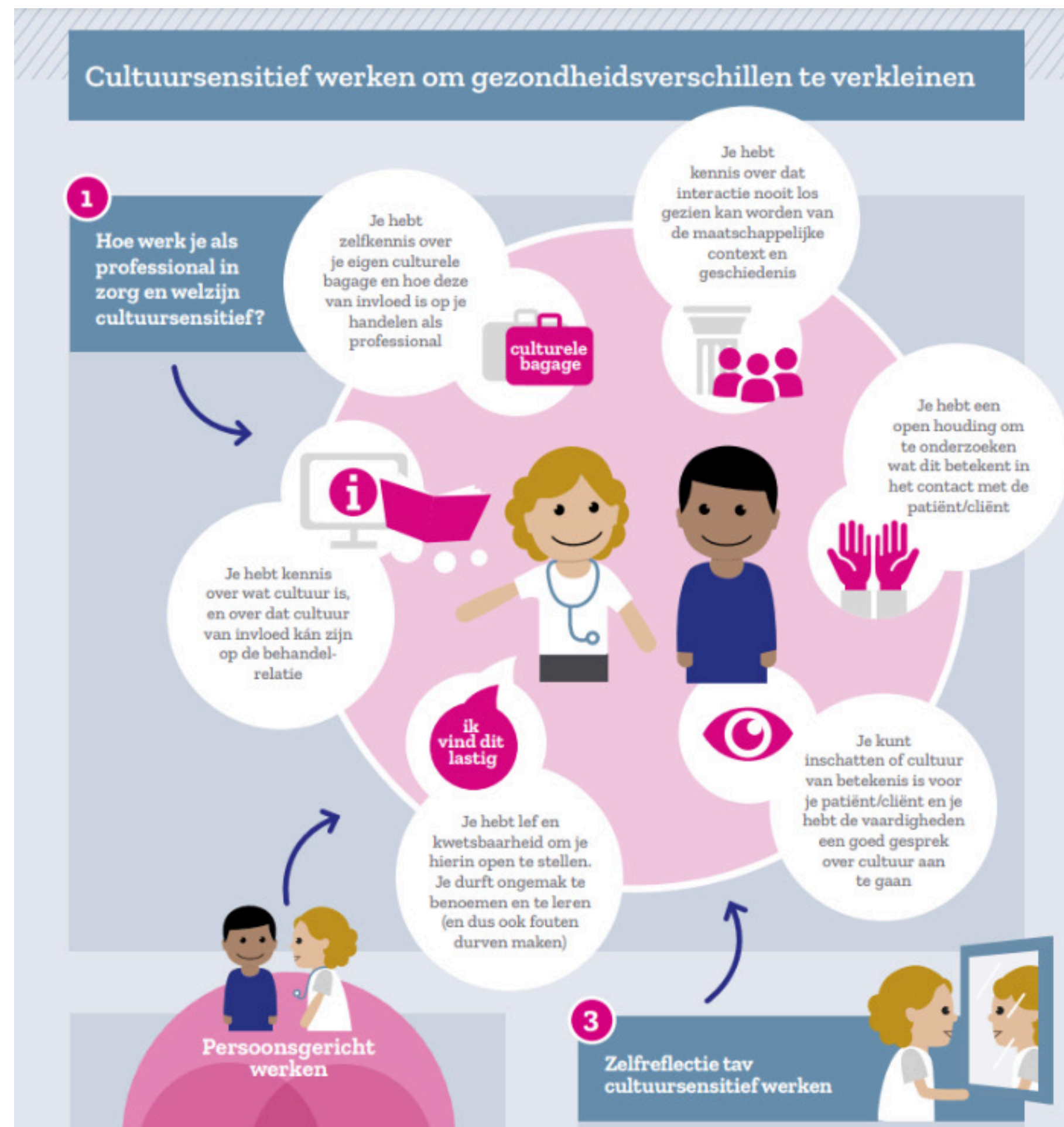
- Cultuur?
- Eigen culturele achtergrond
- Zoek de verschillen
- Luisterruis
- Ticket voor betere communicatie



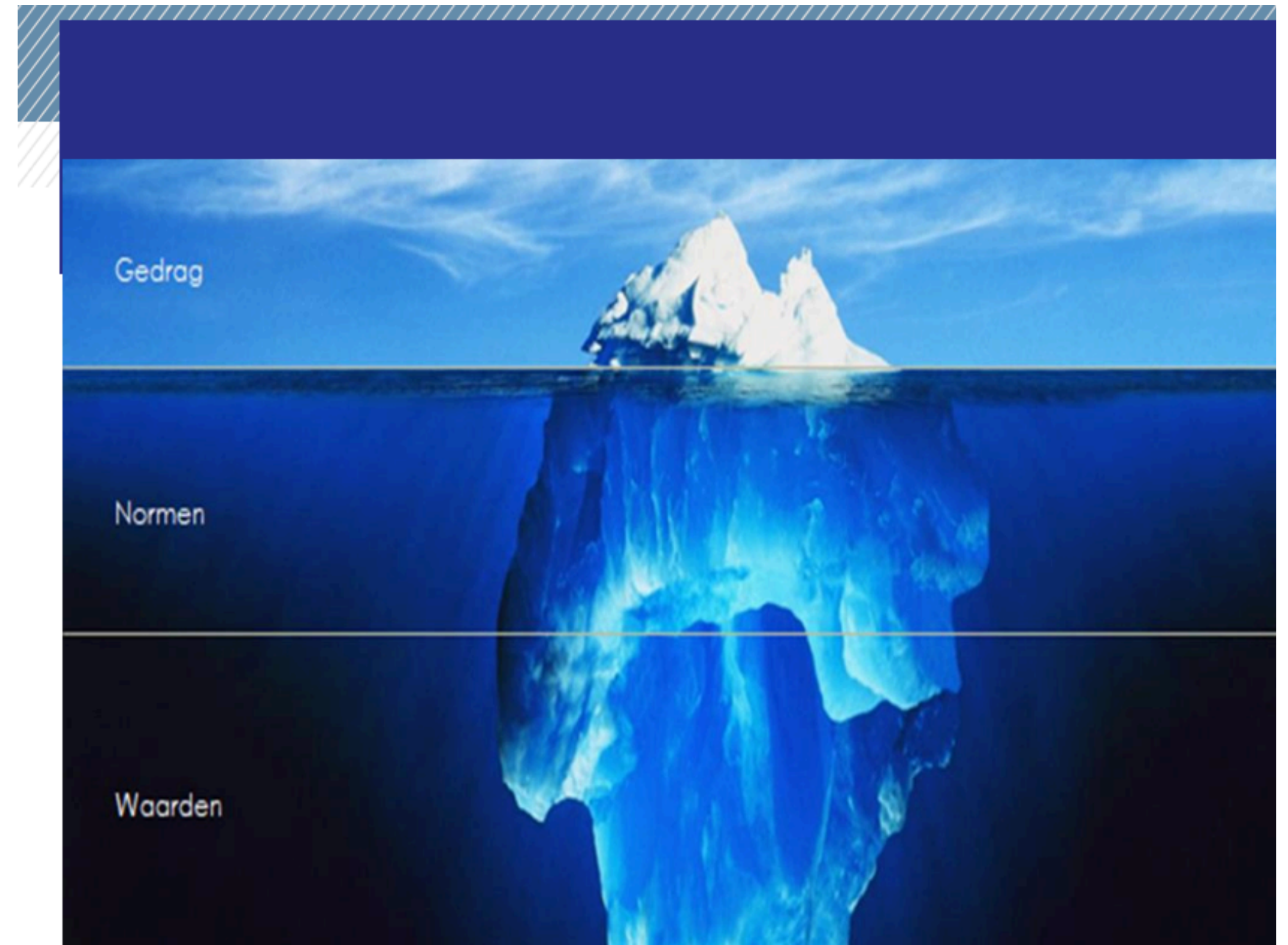
Wat is het spannendste of meest verwarrende moment dat je ooit meemaakte in contact met een patiënt met een andere culturele achtergrond- en hoe ging je daarmee om?



Waarom zou je dat doen?



Ik zie, ik zie wat jij niet ziet...



Ongelijk?

albert
schweitzer

Terugdringen gezondheidsverschillen en cultuursensitief werken, vraagt om differentiatie – behandel mensen ongelijk



Eén interventie voor iedereen om gezonder te worden

Interventie aangepast naar behoeften en mogelijkheden om meeste effect te bereiken

PHAROS

Eigen achtergrond

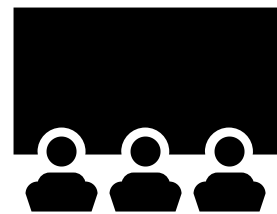
CULTUREEL

ZELFPORTRET

Gezin/aantal broers en zussen	Geloof en levensbeschouwing
Geboorteplaats	Moedertaal
Hobby/sport	Werkervaring buiten de zorg

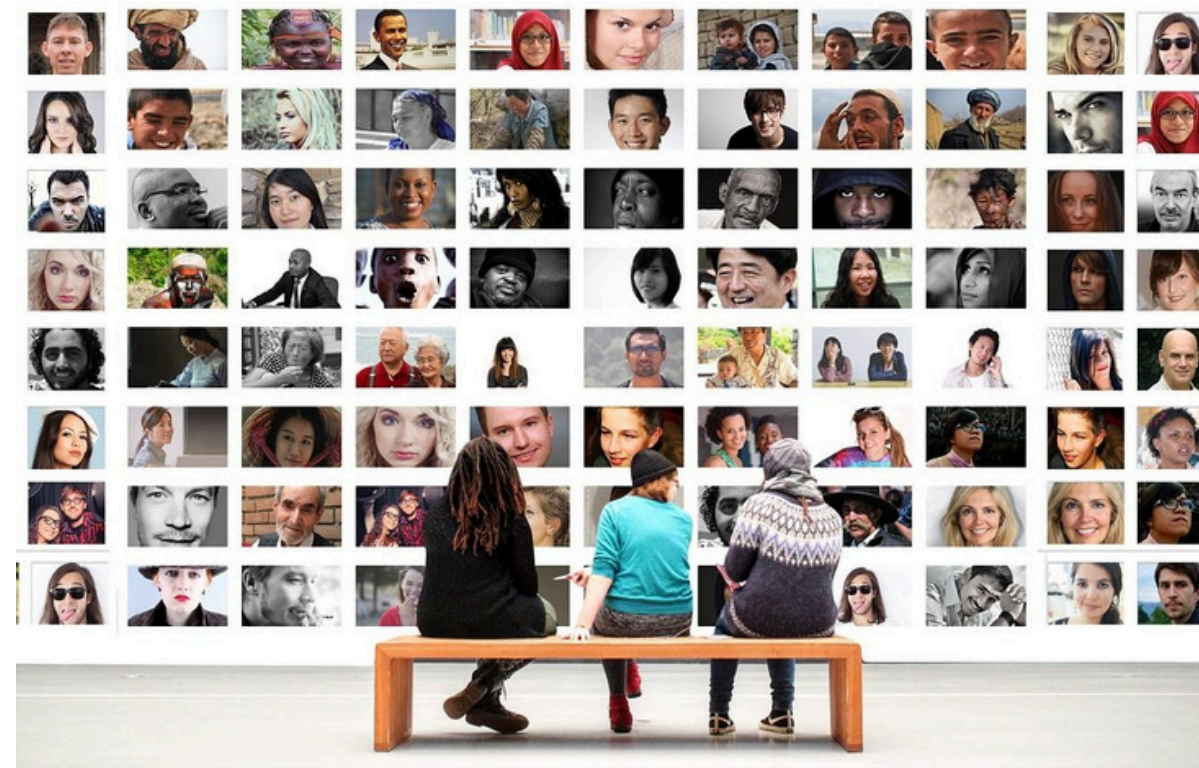
**albert
schweitzer**

Culturele verschillen



Kijken:

Pharos films



- Wij of ik-cultuur?
- Praten over de dood of eroverheen?
- Autonomie of relatie?

Sleutels tot goede communicatie

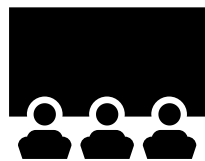
Het gesprek met de cliënt is sleutelmoment!
Verschillen overbruggen



5 tips:

1. Wees open, echt en nieuwsgierig
2. Investeer in de relatie
3. De kwaliteit van je interventie staat of valt bij interactie
4. Miscommunicatie kun je alleen wegwerken met communicatie
5. Vragen, vragen en vragen (**terugvraagmethode**)

Kijken: uitleg Pharos <https://youtu.be/KJ3mOhJzUqY?feature=shared>



LUISTER-RUIS

vindplaatszingeving.nl

albert
schweitzer





LUISTER-RUIS

vindplaatszingeving.nl

albert
schweitzer



LUISTER-RUIS

vindplaatszingeving.nl

albert
schweitzer



HOOR JIJ WAT ER
(NIET) GEZEGD
WORDT?

6 Tips

1. Toon culturele sensitiviteit

- Vermijd aannames: Elke patiënt is uniek, zelfs binnen dezelfde cultuur.
- Wees open en nieuwsgierig: Vraag naar gebruiken, waarden en voorkeuren zonder te oordelen.

2. Overbrug taalbarrières

- Gebruik professionele tolken: Vermijd familieleden als tolk, zeker bij gevoelige informatie.
- Gebruik eenvoudige taal en visuele ondersteuning: Dit helpt ook bij laaggeletterdheid.

3. Respecteer religieuze en culturele gebruiken

- Denk aan eetgewoonten, gebedsmomenten, en kledingvoorschriften (zoals bedekking).
- Wees bewust van zorgvoorkeuren rond geslacht, zoals voorkeur voor een zorgverlener van hetzelfde geslacht.

4. Betrek familie op een passende manier

- In sommige culturen speelt de familie een grote rol in besluitvorming.
- Check de rol van de familie bij medische beslissingen, zonder de autonomie van de patiënt uit het oog te verliezen.

5. Pas communicatie aan

- Gebruik actieve luistervaardigheden en controleer of de patiënt je goed begrijpt (bijv. via “teach-back” methode).
- Wees geduldig en geef de patiënt de tijd om te reageren.

6. Flexibiliteit in zorgverlening

Zoek naar manieren om medische richtlijnen te combineren met culturele wensen, indien medisch verantwoord. 

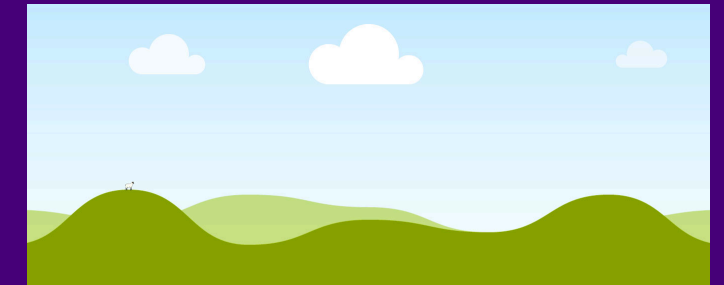
- Deel kennis met collega's, bijvoorbeeld via een intercultureel team of een geestelijk verzorger met expertise in culturele diversiteit.

Ticket naar betere communicatie

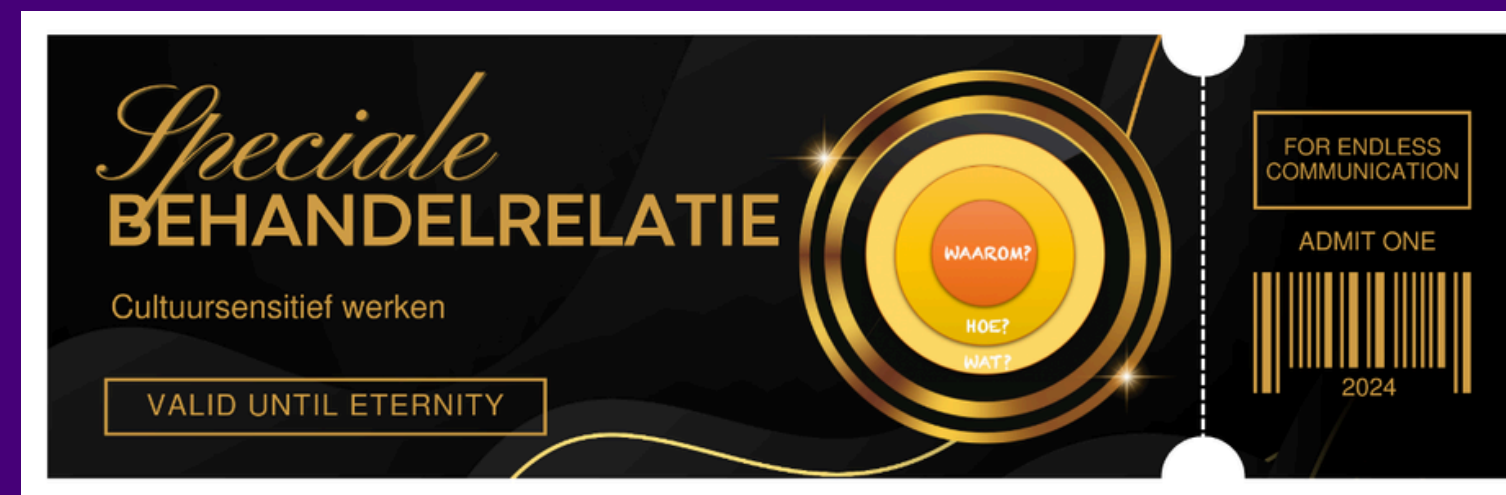
WAT: Luisteren naar de vraag achter de vraag

HOE :Het gesprek met de cliënt is sleutelmoment!

WAAROM : hogere patiënttevredenheid en betere kwaliteit van zorg



Ziekenhuis met hoofd, hart en ziel



www.asz.nl