



2

VORMING

Werken in
de zorg



LOKAAL WERK MAKEN VAN
EEN SOLIDAIRE ECONOMIE

Colofon

Foto's Layla Aerts

Grafische vormgeving kaban

Druk NV Drukkerij Verbeke

v.u. voor EVA vzw Linda Struelens

D/2017/ 14.176/03

Uitgave oktober 2017

EVA vzw

Vooruitgangstraat 323

1030 Brussel

02 274 01 90

secretariaat@evavzw.net

EVA vzw heeft aandacht voor de genderproblematiek. Wanneer mogelijk gebruikten we hij of zij bij het betreffende gender, maar soms kozen we, voor een vlotte lezing en zonder waardeoordeel, voor hij of hem, waar ook zij of haar bedoeld is.

Deze publicatie is het resultaat van de partnerschap tussen EVA vzw, VUB Belgian Ageing Studies en het Kenniscentrum WWZ in het kader van het ESF-project 'innovatie via exploratie': innovatief wijkzorgmodel op maat van een kwetsbare buurt.

Deze publicatie en dit project waren er nooit geweest zonder de inzet van de cultuursensitieve zorgambassadeurs (Aïcha, Aïssata, Fatima, Fouzia, Mohamad, Ronke, Sohaila, Tanvir, Yvonne) , de operationele partners (Aksent, Familiehulp Brussel, Thuiszorg Brabant, Solidariteit voor het Gezin Brussel) en de opleidingspartners (Groep Intro, Odisee - Kenniscentrum Hoger Instituut voor Gezinswetenschappen).

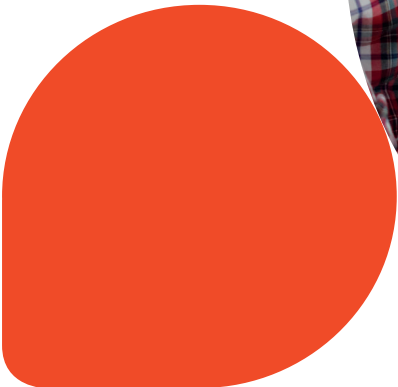
Het project kon rekenen op de steun van ESF-Vlaanderen, van het Agentschap Zorg en Gezondheid van de Vlaamse Gemeenschap en van de Vlaamse Gemeenschapscommissie, Directie Welzijn.



Deze bundel bevat
exemplarisch
cursusmateriaal dat
gebruikt werd tijdens de
opleiding cultuursensitieve
zorgambassadeur.
De opleiding werd
verzorgd door Groep Intro.

VORMING

Werken in de zorg



Inhoudstafel

Module 1 Werken in de zorg

Vormingspakket 1

Kennismaking met de zorg 7

Vormingspakket 2

Het landschap van zorg en diensten verkennen 13

Module 2 Werken met gezinnen

Vormingspakket 3

Mijn taak als cultuursensitieve zorgambassadeur 18

Module 3 Cultuursensitiviteit in de zorg

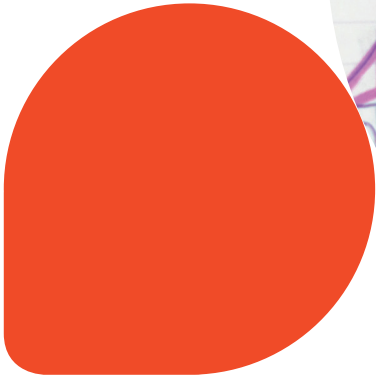
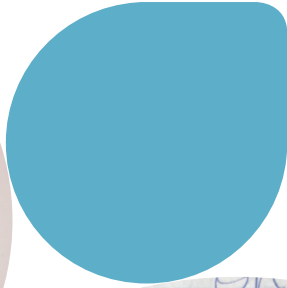
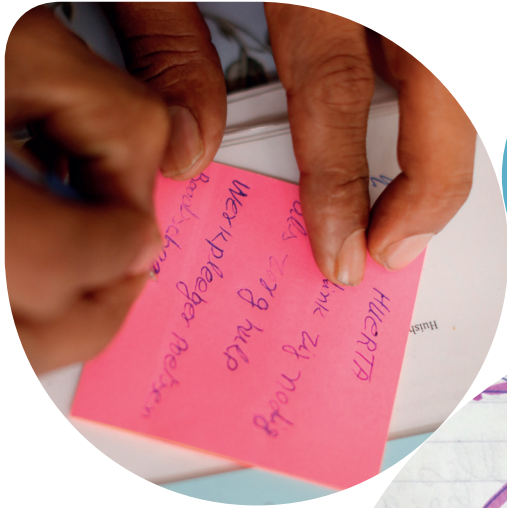
Vormingspakket 4

Identiteit en diversiteit als basis voor cultuursensitiviteit 25

Vormingspakket 5

Competenties voor cultuursensitief handelen 31





Kennismaking met de zorg

DEEL VAN MODULE 1

Werken in de zorg

Doelstellingen

1. De cultuursensitieve zorgambassadeur (CSZA) weet wat vergrijzing betekent. Hij kan zijn eigen ervaringen met ouder worden bij senioren met een migratieachtergrond beschrijven en reflecteren over de zorg voor ouderen.
2. De CSZA kan eigen ervaringen als mantelzorger beschrijven en erover reflecteren.
3. De CSZA kent de historie van ouderenzorg in België en van zorgvragers met een migratieachtergrond.
4. De CSZA ziet gelijkenissen en verschillen tussen zorg in het land van herkomst en hier.
5. De CSZA kent het aanbod van hulp voor ouderen (thuiszorg en residentiële zorg) en kan deze kennis toepassen.



Materiaal en hulpmiddelen

- # Laptop met internet en beamer
- # Flipchart + stiften
- # Kopies werkblad
- # Blanco bladen

Timing

2 dagdelen van 3,5 uur. Als geheel te geven of in combinatie met bezoeken uit vormingspakket 2.

Situering in de opleiding

Geschikt als veilige opstapmodule: informatieoverdracht, veel interactie met begeleider en uitwisseling van meningen.

Beginsituatie

Bij de start van de opleiding hebben deelnemers met mantelzorgervaring

reeds kennis gemaakt met thuiszorg. Aanknopen bij de ervaring van de deelnemers met ouderenzorg (woon-en zorgcentrum, thuiszorg) en hun waardering ervan.

“Het is toch beter als kinderen zelf voor hun ouders kunnen zorgen.”

“In deze tijd kan je niet anders dan hulp aanvaarden, dat biedt ook kansen.”

Inhoud

1. Introductie van het thema

Timing: 10 min.

Werkvormen: onderwijsleergesprek

Inhoud: het fenomeen vergrijzing

Verloop: onderwijsleergesprek a.d.h.v. vragen:

- # Wat is ‘vergrijzing’? Heb je daar al van gehoord?
- # Hoe zou dat komen?
- # Ook bij mensen met een migratieachtergrond zijn er meer en meer ouderen. Merk je dat in jouw omgeving?
- # Wie zijn de ouderen met een migratieachtergrond? Welke zorg hebben zij nodig? Denk bijvoorbeeld aan je ervaring als mantelzorg.
- # Wat is mantelzorg? Welke andere hulp kunnen ouderen krijgen?

2. Stilstaan bij eigen ervaringen als mantelzorg

Timing: 1,5 uur

Werkvormen:

- # Groepswork in groepjes van 3 of 4
- # Verslag uitbrengen, rondvraag en bespreking in grote groep (20 min.)
- # Filmfragment bekijken
- # Discussie

Inhoud: toelichten van mantelzorg: niet-professionele hulp door familie, vrienden, kennissen, zorg als een “mantel” rond een oudere persoon.

Verloop:

- # **Groepswork:** de deelnemers bereiden het groepswork voor op papier (zie verder werkblad). Ze vertellen elkaar in kleine groepjes over hun ervaringen met mantelzorg en hoe zij als mantelzorg de *andere* professionele hulp (vooral thuiszorg door een verzorgende) hebben ervaren. De anderen luisteren en stellen geïnteresseerde vragen (nog geen discussie). **Bespreking** in grote groep:
 - Vertel over je ervaring als mantelzorg. Hoe ging dit?
 - Verzamelen op flap: wat zijn de positieve kanten en wat zijn de moeilijkheden?
 - Vertel over eigen ervaringen met professionele zorg.
 - Verzamelen op flap: welke hulp kunnen mensen krijgen?

– Wat zijn jullie ervaringen (als mantelzorgers) met professionele hulp? Wat zijn de voordelen? Wat loopt soms moeilijk? Wat waren de mogelijke struikelblokken voor de zorgvragers die jullie kennen?

Bekijken we het filmpje “allochtone mantelzorgers” (Stichting Multiculturele Televisie Nederland) <https://www.pigmentzorg.be/video/allochtone-mantelzorgers-of-fragmenten>:

– (op 5'37") Wil je dat je kinderen voor je zorgen?

– (op 5'40") Allochtone verzorgende

– (op 21'23") Turkse mantelzorgers

Discussie: wat vind je hiervan, wat is jouw mening?

– Moeten kinderen voor hun ouders zorgen?

– Wat zou jij liefst hebben als je zelf oud bent?



Werkblad groepswork mantelzorgervaring Welke ervaringen heb je hiermee?

– Welke hulp had deze persoon nodig? Schrijf hier alles neer waarvoor deze persoon hulp nodig had. Vertel ook iets over de situatie.

– Wat deed jij voor deze persoon? Hoe vaak ging je bij hem langs? Hoeveel tijd besteedde je hieraan?

– Waren er ook andere mantelzorgers die deze persoon hielpen?

– Hoe was de mantelzorg voor de persoon zelf? Was hij meestal tevreden of niet?

– Kreeg deze persoon ook hulp van een verpleegkundige of verzorgende? Welke hulp?

– Als er een verzorgende kwam, hoe ging dat?

– Wat denkt de zorgvrager hierover? Vindt hij het goed dat er een verzorgende komt?

– Wat was moeilijk voor de zorgvrager?

– Wat denk jij hierover?

– Als jij een senior bent, wil je dan graag hulp krijgen van een verzorgende? Waarom wel of waarom niet?

ABDOURAHMAN
 Voornaam: **ABDOURAHMAN**
 Jouw naam: *Sahala*

Wie is deze persoon?
 - 83 jaar
 - Marokkaanse afkomst
 - sinds 1 jaar in België
 - zwaar fysiek handicap
 - weinig vertrouwen in mensen van andere culturen
 - sterk geloof

Welke vragen/problemen?
 geïsoleerd
 eenzaam
 gezondheid of
 financiële
 familiale
 taal-pr

Advies/aanbod?
 - voorstellen Aksent vzw
 - contactgegevens
 BEZ

3. Ouderenzorg in België en in de wereld

Timing: 30 min.

Werkvormen:

- # Interactief lesgeven/vertellen
- # Eigen ervaringen opschrijven
- # Bespreken en zoeken naar gelijkenissen

Inhoud: stilstaan bij ouderenzorg in België en in land van herkomst.

Achtergrond. Evolutie van de ouderenzorg in België. Enkele elementen:

- Vanaf 1600: het ‘oudemännerhuis’. Vooral mannen hadden deze hulp nodig. Toen was het een schande voor de familie wanneer iemand daar moest verblijven. Na WO II werd dit normaler en kwamen er ook plaatsen voor vrouwen.
- 1965: eerste ‘moderne’ rusthuis.
- In de jaren '70 werd thuiszorg gepromoot omwille van kostenreductie, vraag van senioren om langer thuis te blijven.
- Eind jaren '70 kwamen er RVT's (Rust- en Verzorgingstehuizen) voor zorgbehoevende ouderen om een lang ziekenhuisverblijf te vermijden.
- Vanaf midden van de jaren '80 komen er meer mogelijkheden: serviceflats, dienstencentra, ... RVT's worden WZC's (woon- en zorgcentra).
- Sinds de jaren '90 ook dagopvang, nachtopvang en kortverblijf.

Achtergrond. Ouderen met een migratieachtergrond in België, moeilijkheden bij het vragen van zorg:

- Ze pionieren in ouder worden. Ze hebben geen voorbeeld, ze hebben het verouderingsproces van eigen ouders vaak niet of van ver meegemaakt. Aangezien ze migratie vaak zien als tijdelijk, hebben ze niet stilgestaan bij ouder worden in België.
- De eerste generatie was fysiek sterk; daarop geselecteerd om naar België te komen. Maar door lichamelijke overbelasting kregen ze meer chronische gezondheidsproblemen. Ze zijn kortgeschoold en hebben weinig inzicht in ouderdomsverschijnselen.
- Ze zijn vaak in een zeer zwakke socio-economische positie. Ze denken dat ze vanuit deze positie ook minder kwalitatieve zorg gaan krijgen.
- Er zijn weinig organisaties voor ouderen met een migratieachtergrond. Zelforganisaties richten zich meer op een ander publiek. De kloof met autochtone ouderenorganisaties is groot, de verschillen in cultuur zijn groot.
- Zorgdilemma: moeten de kinderen voor de ouders zorgen?
- Het zorgaanbod is onbekend. De zorgverleners kennen de ouderen met een migratieachtergrond ook niet.





“In mijn thuisland worden bejaarden en kinderen in een instelling gestoken wanneer er niemand meer voor ze wil of kan zorgen. Het is dan een schande voor de familie.”

Verloop:

Bespreking:

- Herken je dit?
- Iedereen denkt na over welke zorg, hulp, steun, ... een oudere man/vrouw in zijn thuisland kan krijgen.
- Dit wordt op verschillende bladen geschreven. We bespreken de zorg en gaan op zoek naar wat gemeenschappelijk is in de zorg tussen de verschillende landen en België.

4. Aanbod in thuiszorg en residentiële zorg

In het verloop van dit vormingspakket past hier een les over het aanbod van zorg voor ouderen in de regio. Deze les is hier niet uitgewerkt.

Inhoud:

- Welke hulp kan een oudere krijgen? Overzicht van het aanbod in de thuiszorg en residentiële zorg.
- Aangevuld met concrete voorbeelden via website, brochures, eigen ervaringen van de deelnemers.

5. Hoe kan je de zorgvrager helpen?

Timing: 30 min.

Werkvormen: groepswerk, 3 groepjes en bespreking in grote groep

Inhoud: concrete cases van ouderen

Verloop: bespreken van enkele cases. Elk groepje krijgt een fiche met een case. Ze zoeken het antwoord op volgende vragen:

- Wie is de zorgvrager?
- Wat heeft de zorgvrager nodig?
- Wat kan een probleem zijn?
- Wat kan een motivatie zijn?
- Welke hulp zou je deze zorgvrager aanraden (op basis van de voorgaande les)?



Voorstellen van de besproken cases aan de groep

CASE 1

- # Mohammed is 80 jaar. Hij komt uit Marokko.
- # Zijn vrouw is gestorven.
- # Hij heeft geen kinderen en hij is heel veel alleen.
- # Hij heeft altijd gewerkt als bouwvakker. Hij kan niet goed meer lopen.
- # Hij woont in een appartement.

CASE 2

- # Joyce is 75 jaar. Ze komt uit Mauretanië.
- # Ze woont al 30 jaar in België.
- # Ze is gescheiden van haar man. Ze heeft 2 dochters, maar die wonen in een andere stad.
- # Ze heeft heel lang gewerkt als huishoudster. Door een armblessure kan ze zichzelf niet goed meer wassen.

CASE 3

- # Nevin is 90 jaar. Ze komt uit Turkije.
- # Ze woont bij haar dochter.
- # Nevin is dementerend en ze kan niet meer zelf koken, eten, ... Ze heeft heel veel zorg nodig.
- # De dochter wil enkele dagen op vakantie gaan maar ze heeft niemand die voor haar moeder kan zorgen.



Het landschap van zorg en diensten verkennen



DEEL VAN MODULE 1

Werken in de zorg

Doelstellingen

1. De cultuursensitieve zorgambassadeur (CSZA) neemt actief deel aan de bezoeken en verbreedt zijn kijk op zorg.
2. De CSZA kan in gesprek gaan met zorgvragers over specifieke thema's.
3. De CSZA kan vragen stellen aan en in gesprek gaan met hulpverleners/medewerkers.
4. De CSZA kan de toegankelijkheid van de initiatieven evalueren.
5. De CSZA kan zijn mening geven over de verschillende initiatieven en hierover discussiëren.
6. De CSZA kan zichzelf voorstellen als cultuursensitieve zorgambassadeur.

Materiaal en hulpmiddelen

- # Bezoeken aan de verschillende initiatieven plannen
- # Grote bladen + post-its + stiften
- # Flipchart + stiften

Timing

6 dagdelen van 3,5 uur. Als geheel te geven of in combinatie met delen van vormingspakket 1.

Situering in de opleiding.

Dit pakket bestaat uit een aantal bezoeken aan voorzieningen en contacten met de gebruikers en hulpverleners. Ze fungeren als een eye-opener. Het is de bedoeling om het beeld over het zorg- en ondersteuningsaanbod te nuanceren en te verbreden.

“In het begin vond ik het heel erg hoe de Belgische maatschappij met haar oude mensen omgaat, maar door allerlei diensten en organisaties te leren kennen weet ik nu dat er ook goede zorg is voor hen, ook al wordt die anders georganiseerd.”

Beginsituatie

De deelnemers hebben een zicht op het hulpaanbod voor senioren. Ze hebben al verschillende perspectieven daarop verkend.

Inhoud

1. Introductie van het thema

Timing: 10 min.

Werkvormen: brainstorm op de flip-chart

Inhoud:

- # Aansluiten bij de kennismaking met de zorg van vormingspakket 1
- # Welke hulp/initiatieven voor senioren kennen jullie?

2. Bezoeken

Timing per bezoek:

- # 20 min. voorbereiding
- # 1 à 2 uur bezoek
- # 1,5 uur reflectie en nabespreking

Werkvormen:

- # Voorstelling van het initiatief en voorbereiding van vragen

Bezoek

- # Reflectie op verschillende manieren (groepsgesprek, kleine groepjes en reflectieschema 8 B's)

Inhoud: het bezoek aan verschillende initiatieven

- Thuiszorgorganisaties
- Centrum voor dagverzorging voor mensen met dementie
- Dagcentrum voor mensen met een niet-aangeboren hersenletsel
- Woon- en Zorgcentrum
- Lokaal Dienstencentrum
- Wijkgezondheidscentrum
- Alternatieve woonvormen voor senioren
- Palliatief Centrum bijvoorbeeld Topaz
- ...

Maatstaf voor toegankelijkheid a.d.h.v. schema van de 8 B's (Bruikbaarheid, Betrouwbaarheid, Bekend, Begrijpbaar, Bereikbaar, Beschikbaar, Betaalbaar en Betreedbaar).

Verloop: voorbereiding van het bezoek

- # We stellen het initiatief voor aan de deelnemers:
 - Wat is het doel?
 - Wat gebeurt hier?
 - Hoe gebeurt dat?

- # De deelnemers krijgen vooraf tijd om vragen te bedenken. Het bezoek begint met een formeel gedeelte. De verantwoordelijke geeft informatie, er is een rondleiding met gelegenheid om vragen te stellen. Daarna volgt een informeel gedeelte waarin de deelnemers een opdracht krijgen, bijvoorbeeld een gesprekje voeren met een zorgvrager.

Verwerking na het bezoek:

- # Reflectie over dit initiatief
 - Wat is je algemene indruk?
 - Wat vond je positief?
 - Wat vond je minder goed?
 - Wat was “nieuw”? Wat heb je bijgeleerd?
- # We bekijken de toegankelijkheid van dit initiatief via de 8 B's (zie verder). We beoordelen in hoeverre dit initiatief toegankelijk is voor ouderen met een migratieachtergrond, voor ouderen die zij kennen.

Dit is een belangrijke vaardigheid voor de cultuursensitieve zorgambassadeurs.

- # Synthese en persoonlijke mening
 - Wat vind je van dit initiatief?
 - Zou je het iemand aanraden?
 - Zou je er zelf gebruik van willen maken?
 - Is je mening veranderd nadat je het initiatief hebt bezocht?

- # Vraag en aanbod bekijken in functie van de 8 B's: maatstaf voor toegankelijkheid.

- Wat betekent toegankelijkheid?
- Introductie van de 8 B's. We schrijven de 8 B's op een flap rond het begrip toegankelijkheid.
- Wanneer we de 8 B's voor de eerste keer gebruiken, hertalen wij de 8 B's in onze organisatie.

Bruikbaar: is het de goede hulp?

Betrouwbaar: kan je het vertrouwen?

Bekend: kennen de mensen het initiatief?

Begrijpbaar: begrijpen, taal

Bereikbaar: is het in de buurt?

Beschikbaar: kunnen ze jou helpen, is er tijd/plaats?

Betaalbaar: kan je het betalen?

Betreedbaar: is het voor ouderen gemakkelijk of moeilijk om er te komen?

- We evalueren het initiatief op toegankelijkheid. De deelnemers schrijven op post-its wat ze gezien hebben i.v.m. deze 8 elementen, ze klevden de post-its op de flap.

Bespreking: vinden jullie dat deze voorziening toegankelijk en bruikbaar is voor ouderen (met een migratieachtergrond)?

- Variant: werk in groepjes van 3 en geef elk groepje de opdracht om één initiatief te bespreken op vlak van toegankelijkheid. Daarna stellen ze dit voor aan de groep.



Voorbeeld van een voorbereiding van een bezoek.

Bezoek aan de thuiszorgorganisaties van de deelnemers.

De deelnemer stelt zijn eigen organisatie voor. Vooraf bereiden we vragen voor.

De vragen hebben vooral te maken met toegankelijkheid:

- Hoeveel betaalt een cliënt voor de dienstverlening?
- Wanneer is er tussenkomst van de mutualiteit?
- Wat als ik het tarief niet kan betalen?
- Wat zijn de uren van de diensten en van de nachtopvang?
- Wat zijn de voorwaarden vooraleer ik een beroep kan doen op de diensten? Leeftijd? Gezinssituatie? Papieren? Inkomen? ...
- Waar en hoe moeten de senioren (en/of andere personen die zorg zoeken voor de senior) de aanvraag indienen?
- Is er een wachtlijst?
- Hoeveel tijd verloopt er tussen de aanvraag en het starten van de dienst aan huis?
- Is de dienst alleen voor bewoners van Brussel of ook voor andere gebruikers?

Voorbeeld van een reflectie van een bezoek

Een bezoek aan een woon- en zorgcentrum (WZC).

Na het bezoek reflecteren we in twee groepjes van vijf, verslag op flappen.

- *Eén groepje: Wat vinden we goed, positief aan een woonzorgcentrum?*
- *Eén groepje: Wat vinden we niet goed aan een woonzorgcentrum?*

De groepjes vertellen aan elkaar wat ze vinden en luisteren naar elkaars argumenten.

Dit is een voorbeeld van het resultaat van deze oefening.



VOORDELEN

- De bejaarde is goed omringd met alles en met iedereen die hij of zij nodig heeft, bv. verzorging, dokters in geval van ziekte.
- Meer sociaal leven en activiteiten.
- Aangepaste omgeving, bv. een douche op de kamer.
- Ze krijgen elke dag, en op tijd, een warme maaltijd.
- De familie kan hen op elk moment bezoeken.
- De familie is gerust, want hun ouders zijn in goede handen.
- Dankzij de rusthuizen hebben de kinderen hun vrije tijd, en kunnen ze op hun gemak gaan werken of op vakantie gaan.

NADELEN

- Vroeg opstaan (in de meeste rusthuizen).
- Verplicht om de regels te volgen.
- Niet meer zelf kiezen wat je eet.
- Weinig privacy.
- Gebrek aan respect: de deelnemers geven een voorbeeld waarin een zorgkundige een bejaarde die in slaap gevallen is, wakker maakt. Ze vinden dit geen respect voor ouderen.
- Ze geven ook voorbeelden van zorgkundigen die niet vriendelijk zijn tegen ouderen. Zo doe je niet tegen ouderen.
- Moeilijk om samen te leven.
- Het is duur.

Meningsvorming

- Wat vind ik over “wonen in een WZC”?
- Wat vind ik er moeilijk aan? Wat zou er moeten veranderen?
- Als ik een WZC zou oprichten, wat zou ik dan zeker voorzien?
- Hoe ziet het ideale WZC eruit?



Mijn taak als cultuursensitieve zorgambassadeur

Vormings 3 pakket



DEEL VAN MODULE 2

Werken met gezinnen

Doelstellingen

1. De cultuursensitieve zorgambassadeur (CSZA) kan de positie van de CSZA uitleggen en toepassen.
2. De CSZA kan het standpunt van de zorgvrager uitleggen en toepassen.
3. De CSZA kan uitleggen wat de positie is van de verzorgende. Hij krijgt meer affiniteit met de positie van de verzorgende.
4. De CSZA kan het begrip “meerzijdige partijdigheid” uitleggen en toepassen. Hij begrijpt de tussenpositie die de CSZA heeft waarbij hij een begrijpende rol opneemt zonder partijdig te zijn.

Materiaal en hulpmiddelen

- # Flipchart + stiften
- # Kopies leerwerkopdrachten
- # Materiaal voor collage: papier, lijm, scharen, tijdschriften, stiften, ...
- # Materiaal voor opstelling: Playmobilmannetjes of andere figuren, papier, stiften, ...

Timing

- # 2 x 3 uur voor de leerwerkopdrachten op werkplek of thuis te maken.
- # De CSZA gaat minimum 4 dagen mee met een verzorgende.
- # 10 uur vorming, verspreid in de tijd tussen leerwerkopdrachten en andere vorming.

Situering in de opleiding

De deelnemers herkennen zich in dit stadium van de opleiding vooral in de positie van de zorgvrager. In deze module leren ze het werk van een verzorgende en een thuiszorgdienst beter kennen en waarderen. Ze krijgen meer inzicht in de functie van de cultuursensitieve zorgambassadeur.

Beginsituatie

Bij de start van het traject is de CSZA vooral vertrouwd is met de ervaringen van de beoogde zorgvragers, senioren met een migratieachtergrond.

Inhoud

1. De plaats van de cultuursensitieve zorgambassadeur

Timing: 30 min.

Werkvormen: onderwijsleergesprek

Inhoud:

Aanbrengen van de positionering van de cultuursensitieve zorgambassadeur a.d.h.v. het driehoekschema "CSZA". Bij de ontwikkeling van de opleiding maakten wij gebruik van dit eenvoudig schema. De cultuursensitieve zorgambassadeur neemt een verbindende rol op tussen de zorgvragers en de zorgvoorzieningen. Tijdens het leerwerktraject leert de CSZA zowel de werkelijkheid van de thuiszorgdienst beter kennen als de ervaring van de zorgvragers verder te bevragen.

Verloop:

Driehoekschema "CSZA" opbouwen via vragen

- Wat is de taak van een cultuursensitieve zorgambassadeur?
- Waar sta je als cultuursensitieve zorgambassadeur?

Waarom deze positie?

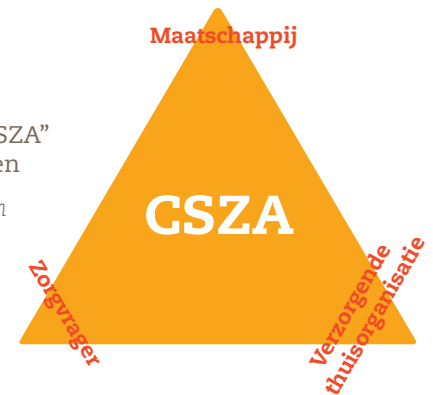
Je hebt ervaring met mantelzorg. Je bent dus vertrouwd met de vragen en de behoeften van de zorgvrager. In deze module leer je de plaats en het werk van de verzorgende beter kennen. Je leert ook de visie en de verwachtingen van thuiszorgdiensten kennen.

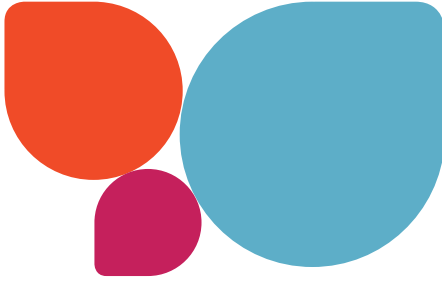
De maatschappij heeft hier ook een grote invloed op. Bijvoorbeeld hoe kijkt de maatschappij naar zorg voor ouderen en vergrijzing, de evolutie om mensen langer thuis te laten blijven, toenemende arbeidsparticipatie, wetgeving anti-discriminatie, ...

2. Leerwerkopdracht met zorgvrager

Timing:

- # Aanbrengen van de leerwerkopdracht 30 min.
- # Leerwerkopdracht (op werkplek en thuis) 3 uur
- # Nabespreking en verwerking 2 uur





Werkvormen:

- # Opdracht toelichten en leerwerkopdracht 1 uitvoeren
- # Kringgesprek en discussie

Inhoud:

- # Leerwerkopdracht 1 toelichten.
- # Nabespreking en verwerking
We bespreken de werkopdracht per deel:
 - Iedereen stelt “zijn senior” voor.
 - Het netwerk:
 - Waarom is dit belangrijk?
 - Hoe zou je kunnen helpen om het netwerk uit te breiden?
 - De hulpvraag.
 - Hoe kijkt de bejaarde naar hulp en wat zijn zijn ervaringen? Oplijsten op een flap om later nog te gebruiken.
 - Reflectie. Wat kan jij betekenen voor deze senior? Hier komt jullie taak als CSZA aan bod. Het is niet de bedoeling dat je zelf hulp gaat geven. Hoe kan je deze persoon helpen om de juiste hulp te vinden?
 - Wat heb je hieruit geleerd?

LEERWERKOPDRACHT 1

Case: follow-up van een senior

Naam:

Je hebt 4 gesprekken met een senior. De senior mag een hulpvrager zijn, een buur of een familielid. Deze opdracht bestaat uit 4 delen (verspreid over 4 weken te maken).

DEEL 1 Voorstelling van de oudere

Stel de bejaarde op een creatieve manier voor met foto's, tekeningen, kleuren, prenten, ...

DEEL 2 Het netwerk van de oudere

1. Maak een “spin” van het netwerk van de senior. Met wie heeft de oudere contact? Voorbeeld van een “spin”:

Dochter

Dokter

Senior

Buurvrouw

2. Teken pijlen die aangeven hoeveel contact de senior heeft met de verschillende personen.

===== elke dag
————— elke week
..... elke maand

3. Schrijf bij elk contact wat de persoon doet of betekent voor de senior. Bijvoorbeeld de oudere gaat elke dag eten bij de dochter.

DEEL 3 De hulpvraag van de senior

1. Welke hulp heeft de oudere man/vrouw? Welke hulp heeft hij nodig? Wat wil hij? Hoe ziet voor hem het ideale scenario eruit?
2. Maak 3 kolommen: zelfzorg - mantelzorg - professionele zorg. Schrijf in elke kolom wie voor welke hulp kan zorgen.
3. Hoe kijkt de senior naar hulp? Heeft hij daar goede ervaringen? Wat verwacht hij (positief of negatief)? Als hij nog geen ervaring met hulp heeft, zou hij hulp willen aanvaarden? Waarom?

DEEL 4 Reflectie

Wat kan jij betekenen voor deze mens?
Wat kan jij voor deze senior doen?

3. Leerwerkopdracht met verzorgende en met de thuiszorg

Timing:

- # Aanbrengen van de leerwerkopdracht 30 min.
- # Leerwerkopdracht: 4 dagen meelopen met een verzorgende
- # Thuis verwerken: 3 uur
- # Nabespreking en verwerking: 3,5 uur

Werkvormen:

- # Opdracht toelichten en leerwerkopdracht uitvoeren
- # Groepswerk
- # Kringgesprek en discussie

Inhoud:

Leerwerkopdracht 2 toelichten. Het doel van deze opdracht is de positie en het werk van verzorgende te leren kennen en te waarderen.



LEERWERKOPDRACHT 2

Case: follow-up van een verzorgende, zorgvrager en de thuiszorghulp

Naam:

Opdracht

- # Je loopt minstens 4 dagen mee met een verzorgende.
- # Je krijgt observatie-opdrachten.

Je maakt een verslag van het gesprek met de verzorgende en de zorgvrager. Dat mag gewoon geschreven zijn maar het kan ook op een andere manier: een collage, een schema, een filmpje, ...

De werkopdracht bestaat uit 3 delen, af te geven op afgesproken datum.

DEEL 1 Interview met de zorgvrager

Je doet een interview met de zorgvrager waar je aan huis gaat met de verzorgende. Je kan bijvoorbeeld vragen:

- # Hoe is de zorgvrager in contact gekomen met de thuiszorgdienst?
- # Welke hulp krijgt de zorgvrager van de thuiszorgdienst?
- # Wat vindt de zorgvrager goed aan de zorg die gegeven wordt?

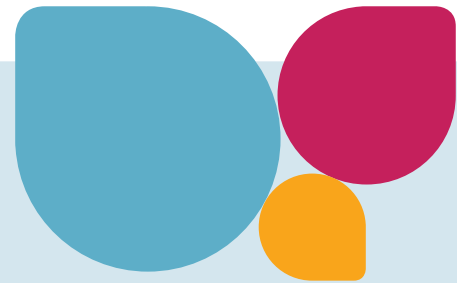
- # Wat vindt de zorgvrager moeilijk in het contact met de thuiszorgdienst?
- # Wie is er nog aanwezig wanneer de verzorgende aan huis komt?

Zoek zelf nog andere vragen.

DEEL 2 Interview met de verzorgende

Je doet een interview met de verzorgende. Enkele vragen die je kan stellen:

- # Hoelang werk jij als verzorgende?
- # Voor welke thuiszorgdienst?
- # Ben je tevreden over je job? Doe je het graag?
- # Welke taken doe je vooral?
- # Bij welke zorgvragers kom je? (ouderen, zieken, Belgen, mensen met een migratie-achtergrond, welke taal spreken ze, ...?)
- # Wat vind je leuk aan je job?
- # Wat vind je gemakkelijk?
- # Wat vind je moeilijk?
- # Welke problemen ondervind je? Met de zorgvrager? Met het werk?
- # Zijn er problemen die te maken hebben met verschillen in cultuur en gewoonte?



DEEL 3 De bezoeken van de verzorgende aan de zorgvrager

Bijvoorbeeld: je gaat verschillende keren bij dezelfde zorgvrager.

Je maakt een verslag van het eerste bezoek, het verloop (2de en 3de bezoek) en het laatste bezoek.

Beginsituatie. Enkele richtvragen:

- # Wat is de hulpvraag?
- # In welke taal verloopt het gesprek?

Het verloop. Het middenstuk:

- # Welke verzorgende of huishoudelijke taken heeft de verzorgende?
- # Hoe is het contact tussen de verzorgende en de zorgvrager?
- # Welke attitudes zijn belangrijk?

De eindsituatie. Kijk terug op de vier dagen:

- # Wat vind je van de hulp die deze zorgvrager krijgt van de verzorgende? Krijgt deze persoon de nodige/juiste hulp?
- # Hoe verloopt de hulp voor de verzorgende? Is het voor de verzorgende haalbaar om deze taken te doen in deze tijd?
- # Heb je problemen gezien in verband met taken en verwachtingen?
- # Hoe verloopt de communicatie tussen de verzorgende en de zorgvrager?
- # Heb je communicatieproblemen gezien? Waren het problemen die te maken hebben met verschillen in cultuur en gewoonten?

Nabespreking en verwerking

Groepsgesprek

Hoe was het voor jou om mee te gaan met de verzorgende?

Groepswerk per 2

Je kiest de verzorgende waar één van beiden mee heeft gewerkt. Voorstelling van de verzorgende met tekening, collage, ... aan de groep.

- *Wie is de verzorgende?*
- *Met welke mensen werkt hij/zij?*
- *Wat houdt de job in?*
- *Doet hij zijn job met enthousiasme, ... ?*

Groepswerk per 2

Je kiest enkele situaties die zich hebben voorgedaan tijdens het meelopen met de verzorgende en je stelt die aan de anderen voor:

- *Door middel van een rollenspel: verzorgende - zorgvrager*
- *Door middel van een voorstelling met Playmobilpopjes*
- *Daarna stellen de groepjes hun situaties voor aan de anderen. De anderen reageren en hebben hierbij vooral aandacht voor de positie van de verzorgende. Wat gaat goed? Wat loopt moeilijk?*

Opmerking: stimuleer de cursisten om positieve voorbeelden te nemen en niet enkel situaties waar het moeilijk liep.

Gesprek en discussie

Na deze werkopdracht:

- Wat vind je van de manier waarop de zorg verloopt?
- Wat is de motivatie van verzorgenden om dit beroep te doen?
- Wat loopt goed?
- Welke problemen of misverstanden zijn er?
- Welke rol zou jij hier kunnen vervullen als CSZA?

4. Meerzijdige partijdigheid

Timing: 3,5 uur

Werkvormen:

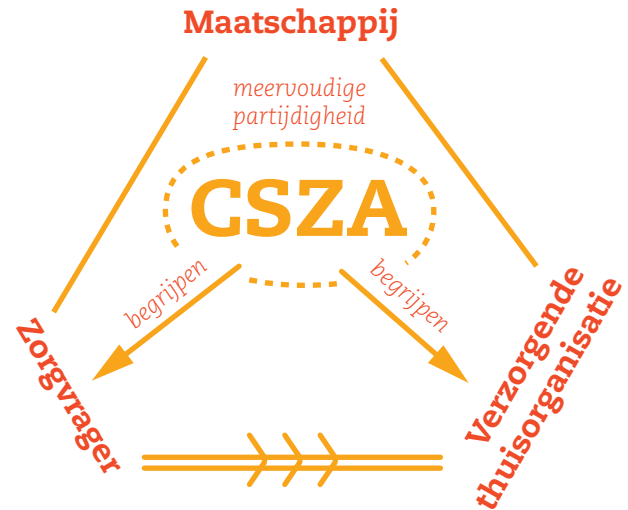
- # Doceren en interactief lesgeven
- # Verwerken via rollenspel

Inhoud:

De plaats van de CSZA en het belang van meerzijdige partijdigheid.

Verloop:

Aanbrengen van het begrip meerzijdige partijdigheid a.d.h.v. het driehoekschema "CSZA" uit punt 1. We kijken naar de plaats van de cultuursensitieve zorgambassadeur als verbinding tussen de zorgvrager en de verzorgende.



Meerzijdige partijdigheid betekent dat je kan praten met de zorgvrager én met de verzorgende en dat je begrip hebt voor beide partijen. Je begrijpt wat belangrijk is voor de zorgvrager en wat belangrijk is voor de verzorgende. Je probeert het standpunt, de vragen en behoeften van allebei te begrijpen en hen te helpen elkaars standpunt te begrijpen. Je praat steeds respectvol over de zorgvrager en over de verzorgende.

Rollenspel:

- A.d.h.v. de situaties uit de leerwerkopdrachten bereiden de deelnemers per 3 een rollenspel voor met drie rollen: 1 verzorgende, 1 zorgvrager en 1 CSZA. In het rollenspel oefent de CSZA de houding van meerzijdige partijdigheid door de 2 personen te bevragen over wat zij wensen en belangrijk vinden en brengt het gesprek op gang.
- Een groepje speelt het rollenspel terwijl de anderen observeren.
- Bespreken van het rollenspel en de observaties.



Identiteit en diversiteit als basis voor cultuursensitiviteit

Vormings
4 pakket



DEEL VAN MODULE 3

Cultuursensitiviteit in de zorg

Doelstellingen

1. De cultuursensitieve zorgambassadeur (CSZA) heeft inzicht in het model van de 3 niveaus van mentale programmering en hoe dit de identiteit bepaalt.
2. De CSZA ziet hoe zijn identiteit uit deze 3 niveaus bestaat.
3. De CSZA ziet dat er verschillende lagen van cultuur zijn en hoe die ervoor zorgen dat het moeilijk is om een andere cultuur helemaal te begrijpen.
4. De CSZA beseft dat er verschillen zijn en dat er ook veel is dat we gemeenschappelijk hebben met anderen.

Materiaal en hulpmiddelen

- # Flipchart + stiften
- # Kopies van het driehoekschema "Identiteit"
- # Kopies van het ui-diagram (2 per persoon)
- # Laptop met internet en beamer

Timing

2 dagdelen

Situering in de opleiding

Cultuursensitieve communicatie begint bij het kennen van je eigen identiteit, cultuur, achtergrond en referentiekader.

Beginsituatie

Dit pakket vraagt dat de deelnemers vertrouwd zijn met elkaar en dat er veiligheid is in de groep.

Inhoud

De eigen identiteit “Wie ben ik”. Het concept “meervoudige” identiteit geeft de aanzet om te kijken waarin we verschillen van anderen en waarin we hetzelfde zijn.

1. Identiteit: wie ben ik?

Referentie: Hofstede en Hofstede (2005) In Gerritsen, M. en Claes, M.-T. Culturele waarden in communicatie (p.15-17). Bussum: Coutinho.

Timing: 1,5 uur

Werkvormen:

- # Interactief doceren
- # Verwerking met werkblad en voorstelling aan elkaar in groepjes

Inhoud: identiteit a.d.h.v. het schema “Wie ben ik”

Verloop:

- # Aanbrengen van het schema “Wie ben ik”.
Tekenen het schema stap voor stap op het bord en bespreek daarbij de verschillende niveaus.

Om op een goede manier om te gaan met verschillen is het belangrijk om eerst te weten wie je zelf bent (je eigen identiteit). Hier bestaan verschillende werkvormen voor.

We gebruiken het model “Wie ben ik” met 3 niveaus. Dit noemen we de drie niveaus van mentale programmering. Het gaat over natuur, cultuur en persoonlijkheid. Ze worden voorgesteld in een driehoek.



1. Menselijke natuur

Alles wat biologisch bepaald is bij de mens. Bijvoorbeeld 6 weken na de geboorte gaan we glimlachen; we hebben eten, drinken en slaap nodig; we kunnen praten; ... Dit is hetzelfde voor alle mensen. Zoek nog meer voorbeelden.

2. Cultuur

Alles wat we leren in een bepaalde groep. We leren van onze ouders, in ons gezin, op school, in de samenleving en in de cultuur waarin we leven. We leren ook regels, waarden en normen zoals gedrag, omgangsvormen, ... Dit is hetzelfde voor de mensen van dezelfde groep of cultuur.

Zoek voorbeelden.

3. Persoonlijkheid

Dit zijn individuele kenmerken zoals persoonlijkheid en karakter. Deze kunnen aangeboren zijn (bijvoorbeeld uiterlijke kenmerken) of aangeleerd (bijvoorbeeld veel glimlachen omdat je weet dat je dan sneller krijgt wat je vraagt). Dit is persoonlijk, dat verschilt van de anderen in jouw omgeving.

De combinatie van natuur, cultuur en persoonlijkheid maakt van elke mens een unieke persoon.

Verwerking

De deelnemers krijgen het schema. Ze zoeken voor zichzelf voorbeelden van de drie niveaus en schrijven hun voorbeelden op het schema:

- *Waar in ben ik hetzelfde als alle anderen (natuur)?*
- *Waar in ben ik hetzelfde als mensen van een bepaalde groep (cultuur)?*
- *Waar in ben ik uniek?*

Daarna stellen ze hun schema in kleine groepjes van 3 of 4 aan elkaar voor.

2. Cultuur en cultuurverschillen

Referentie: Hofstede en Hofstede (2005) In Gerritsen, M. en Claes, M.-T. Culturele waarden in communicatie (p.18-23). Bussum: Coutinho.

Timing: 2 uur

Werkvormen:

- # Interactief doceren
- # Verwerking door eigen voorbeelden te zoeken

Inhoud: schema identiteit “Wie ben ik” en het ui-diagram van Hofstede.

Verloop:

Verwijs naar het schema “Wie ben ik”.

Het is vaak de cultuur die zorgt voor problemen en misverstanden. Het gaat vaak over kleine dingen zoals:

- *“Hij kijkt me niet aan bij het spreken.”*
- *“Ze bood me geen tas koffie aan toen ik op bezoek kwam.”*
- *“Ik dacht dat we vrienden waren, maar ze zei zomaar in het openbaar dat ze het niet eens was met mij.”*

Voorstellen van het ui-diagram van Hofstede en de ijsberg-figuur.

We weten meestal wel wat de grote verschillen zijn tussen onze cultuur en die van een andere persoon, maar toch zijn deze cultuurverschillen niet altijd duidelijk. Dat komt omdat cultuur bestaat uit verschillende lagen (zie het ui-diagram).

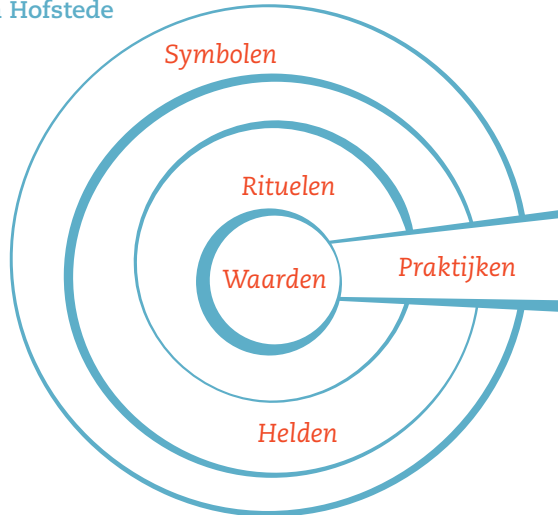
De buitenste lagen leer je het eerste kennen; de binnenste laag leren kennen duurt heel lang (zie de ijsberg-figuur).

We bekijken de verschillende lagen en zoeken telkens voorbeelden voor:

- *Mijn eigen cultuur*
- *De “Belgische” cultuur*

Schrijf die op de 2 werkbladen

Werkblad ui-diagram van Hofstede



Symbolen

Bijvoorbeeld vlag, kleding, taal, voedsel en drank. Wanneer je tot een bepaalde cultuur wilt behoren, dan probeer je de symbolen over te nemen.

Helden

Belangrijke personen uit de geschiedenis, maar ook hedendaagse personen zoals zangers, TV-presentatoren, sportmensen, ... (bv. voor België: Eddy Merckx, Pater Damiaan, Stromae, ...).

Rituelen

Dit zijn handelingen die voor leden van een bepaalde cultuur heel belangrijk zijn. Ze hebben een bepaalde betekenis, die soms niet duidelijk is voor anderen. De rituelen kunnen religieus zijn bijvoorbeeld een kind dopen, Kerstmis, rituele wassingen, ...

Deze drie buitenste lagen zijn de praktijken, dat is wat mensen doen. Het is het stuk van de cultuur dat voor anderen zichtbaar is. Het deel van de ijsberg dat boven water zit is maar een klein deel (zie ijsberg-figuur).

Cultuur

Praktijken: wat we doen, hoe we iets doen.

- # Symbolen
- # Helden
- # Rituelen

Waarden: waarom we iets doen.

Wat aan de buitenkant staat, is oppervlakkiger en wordt gemakkelijker door andere culturen overgenomen.

Waarden zijn wat ik belangrijk vind. Het bepaalt de manier van denken, de visie op de wereld. Waarden bepalen wat goed is en wat niet goed is. Normen zijn wat mag en wat niet mag. Omdat waarden zo belangrijk zijn én omdat je ze niet kan zien, leiden ze gemakkelijk tot misverstanden in interculturele communicatie.



Een groot deel van de cultuur zit **onder water**, dit kan je niet zien. Toch is het de kern van de cultuur. Het belangrijkste hiervan zijn **waarden**.

Verwerking in groep over deze 4 lagen van cultuur.

“Rare jongens, die Romeinen”

- Denk aan jouw contact met de “Belgisch” cultuur toen je nog niet lang in België was. Zoek voorbeelden van wat je anders, moeilijk, opvallend vond in de “Belgische” cultuur, in ontmoetingen met mensen. Bijvoorbeeld dat mensen elkaar niet groeten op straat.
- Denk aan je eigen cultuur. Zoek voorbeelden van wat anderen misschien anders, moeilijk, opvallend vinden aan jouw cultuur. Bijvoorbeeld geen oogcontact maken.

3. Waarden

Timing: 1 uur

Werkvormen:

Werkblad individueel en per 2, groepsbespreking

Inhoud: stilstaan bij waarden

Verloop:

We staan stil bij onze waarden. De deelnemers krijgen het onderstaande werkblad met daarop een aantal waarden. Ze maken uit deze lijst een top-10 van de waarden die voor hen het meest belangrijk zijn (1 = meest belangrijk, 10 = minst belangrijk).

Vergelijken van waarden in groepjes van 2.

Eerst met een persoon waarvan ze denken dat die op veel vlakken dezelfde achtergrond heeft. Denk aan nationaliteit of streek, religie, Ze vergelijken hun lijstje:

- Wat zijn de belangrijkste waarden? Waarom zijn deze zo belangrijk?
- Welke waarden hebben ze niet aangeduid?
- Hebben ze ongeveer dezelfde volgorde?
- Wat zijn de verschillen?

Nadien dezelfde oefening met een persoon die ze als erg verschillend zien.

Synthese in groep. Wat hebben jullie ontdekt? Zijn er veel verschillen? Zijn er waarden die voor iedereen belangrijk zijn?

Eventueel aanvulling over individualistische en groepsgerichte culturen (niet opgenomen in deze handleiding).

WERKBLAD WAARDEN

Anderen helpen	Geloof
Autonomie	Creatief zijn
Respect	Trouw aan de familie
Solidariteit	Goede schoolopleiding
Humor	Vrijheid
Hard werken	Gastvrijheid
Materiële rijkdom	Bescheidenheid
Goede manieren	Eerlijk zijn
Voor je mening opkomen	...
Rechtvaardigheid	

4. Meervoudige identiteit. Wat hebben we gemeenschappelijk?

Timing: 1,5 uur

Werkvormen:

- # Filmpje 'All that we share': <https://www.youtube.com/watch?v=jD8tjhVO1Tc>
- # Oefening met werkblad en gesprek

Inhoud: meervoudige identiteit. Om contact te leggen met anderen is het belangrijk te zien wat we gemeenschappelijk hebben.

Verloop:

- # We kijken naar een Deens filmpje over “Wat we delen met anderen” (Engels ondertiteld).
- # De deelnemers tekenen een zon met tien stralen. De zon stelt hun identiteit voor. In het midden schrijven ze hun naam en in elke straal schrijven ze een belangrijk aspect van hun identiteit. Bijvoorbeeld man/vrouw, nationaliteit, religie, moeder/vader zijn, job, ...
- # Wat hebben we met elkaar gemeenschappelijk? Vraag de deelnemers om de zonnen van de anderen te bekijken. Wanneer ze iemand vinden met dezelfde straal, dan schrijven ze de naam van die persoon bij de straal van hun eigen zon. Zo krijgen ze bij elk aspect van hun identiteit de naam van een aantal andere leden van de groep.
- # Vraag aan de deelnemers om op basis van gemeenschappelijkheden groepjes te vormen. De groepjes bespreken kort wat ze gemeenschappelijk hebben. Ze maken een aantal verschillende groepjes.

Je kan ook dezelfde oefening doen als in het filmpje.

Nabespreking:

- *Wat hebben de deelnemers over zichzelf geleerd?*
- *Was het moeilijk om hun meest belangrijke karakteristieken te bepalen?*
- *Wat hebben ze geleerd over de anderen en over de groep?*
- *Hadden ze meer of minder gemeenschappelijk dan verwacht?*
- *Welk gevoel geeft het om tot een bepaalde groep te behoren?*

Duiding:

Iedere mens behoort tot een aantal groepen. Er is de groep van de cultuur of nationaliteit waartoe je behoort, maar er zijn ook veel andere groepen waar je toe behoort. Bijvoorbeeld door iets wat je doet, door ouder te zijn, door een hobby, door je beroep, ...

We hebben dus ook meer gemeenschappelijk met anderen dan we denken.

We behoren tot meerdere groepen, daaruit is een meervoudige identiteit opgebouwd.



Competenties voor cultuursensitief handelen



DEEL VAN MODULE 3

Cultuursensitiviteit in de zorg

Doelstellingen

1. De cultuursensitieve zorgambassadeur (CSZA) heeft meer zicht op zijn eigen referentiekader.
2. De CSZA is er zich bewust van dat andere mensen verschillend zijn en een ander referentiekader hebben.
3. De CSZA heeft zicht op welke vaardigheden nodig zijn voor cultuursensitief handelen.
4. De CSZA kan de cultuursensitieve competenties toepassen op cases (eigen ervaring, ervaring van anderen) en van daaruit zoeken naar “cultuursensitief handelen” in deze situatie.
5. De CSZA kan de cultuursensitieve competenties plaatsen in het geheel van de opleiding (integratie).

Materiaal en hulpmiddelen

- # Flipchart + stiften
- # Kopies werkblad

Timing

2 dagdelen

Beginsituatie

De deelnemers hebben inzicht in identiteit en diversiteit als basis voor cultuursensitiviteit (waarden, cultuurverschillen en meervoudige identiteit).

Inhoud

1. Referentiekader

Timing: 1,5 uur

Werkvormen:

- # Onderwijsleergesprek
- # Groepswerk per 2

Inhoud: meervoudige identiteit en bewustzijn van referentiekader

Verloop:

- # We kijken terug naar het “Wie ben ik”-schema met de drie niveaus van identiteit: natuur, cultuur en persoonlijkheid (vormingspakket 4). Dit maakt ons tot een unieke persoon. Vanuit deze achtergrond kijken we op een bepaalde manier naar de dingen en interpreteren we die soms anders dan anderen dat doen (geef enkele voorbeelden).
Je kan zeggen: je kijkt vanuit je eigen bril.
- # We bouwen volgende definitie op het bord op a.d.h.v. enkele vragen:

Mijn referentiekader =

Wat ik zie,
wat ik denk,
wat ik voel,
wat ik normaal
vind.

- Kan je zomaar bij iemand op bezoek gaan of moet je eerst telefoneren?
- Hoe kijk je naar kledij, wat kan, wat kan niet (bijvoorbeeld een minirok om naar de les te komen)?
- Hoe begroet je iemand?
- Wat vind jij beleefd? Wat vind jij niet beleefd?

Zoek nog andere voorbeelden.

- # Je referentiekader wordt gevormd door verschillende elementen. Schrijf deze elementen op het bord. Bijvoorbeeld cultuur, nationaliteit, opvoeding, woon je in een stad of dorp, studies, werkervaringen, andere ervaringen zoals reizen, ...
- # Verschillende referentiekaders kunnen voor conflicten zorgen. Bijvoorbeeld jij vindt dat je zoon moet meehelpen in het huishouden. Je man vindt dat jullie zoon niet moet helpen want hij heeft dit ook nooit moeten doen. Ken je nog voorbeelden waarbij je elkaar niet begrijpt omdat je een ander referentiekader hebt?
- # We vullen de definitie op bord aan:

Mijn referentiekader =

Wat ik zie,
wat ik denk,
wat ik voel,
wat ik normaal
vind, is verschillend van
wat iemand anders
ziet, denkt, voelt,
normaal vindt.

Iedere
persoon kijkt
door een
eigen bril.

Als je cultuursensitief handelt is het belangrijk om:

- Je bewust te zijn van je eigen referentiekader.
- Te beseffen dat anderen mogelijk een ander referentiekader hebben.
- Open te staan voor verschillen in referentiekader.
Stel de vraag: “Waarom is dit belangrijk?”.

Oefening per 2: zoek voorbeelden van situaties waarin je met 2 personen een verschillend referentiekader had en bespreek deze. Hoe kan je hiermee omgaan?
Elk groepje vertelt enkele voorbeelden aan de anderen.

2. Cultuursensitiviteit en cultuursensitieve competenties

Timing: 3 uur

Werkvormen:

- # Onderwijsleergesprek
- # Werkblad individueel en per 2

Inhoud: cultuursensitieve competenties

Verloop:

- # Onderwijsleergesprek
Schrijf deze woorden op het bord: “Cultuursensitieve competenties”. Wat is dat?

Het woord opsplitsen en verduidelijken: cultuur-sensitief. Sensitief is gevoelig zijn voor. Competenties zijn vaardigheden.



Gevoelig zijn voor:

- Mensen zijn verschillend. Ze hebben een ander referentiekader.
- Dat is zeker zo voor mensen met een andere culturele achtergrond.
- Daardoor handelen en denken ze soms anders dan jij doet.
- Hoe kan je daar op een goede manier mee omgaan? Dit zijn cultuursensitieve competenties.

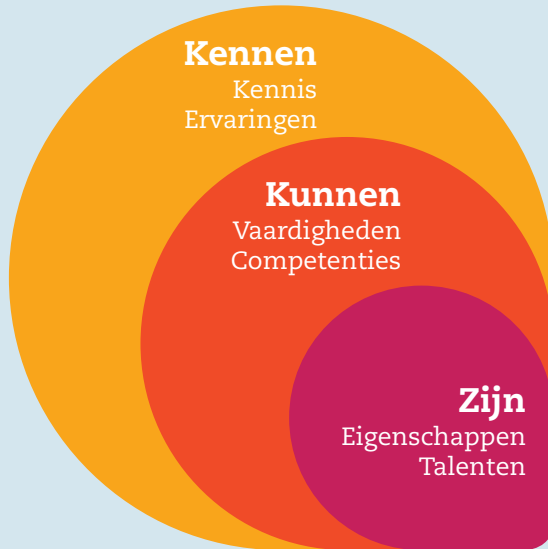
Wat heb je daarvoor nodig?

Schrijf op het bord de 3 kernwoorden KENNIS / HOUDING (attitude) / VAARDIGHEDEN en schrijf wat de deelnemers aanbrengen onder één van deze noemers.

Bespreking van elk onderdeel.

Deze competenties zijn al tijdens de opleiding aan bod gekomen. Weten jullie nog waar/wanneer? (Integratie).

ACHTERGRONDKADER VOOR DE DOCENT



KENNIS (Kennen)

- Van jezelf en je eigen referentiekader, van de organisatie waar je werkt.
- Specifieke kennis over andere groepen: gedrag, ideeën, rituelen, symbolen, cultuur, geloof, ... die het referentiekader bepalen.
- Weten dat iedere persoon tegelijk ook uniek is.
- Kennis over de mogelijkheden die er zijn bv. zorg.

VAARDIGHEDEN (Kunnen)

- Interesse tonen in het verhaal, de cultuur, de gewoontes, de achtergrond van de cliënt.
- In gesprek gaan met de cliënt.
- Actief luisteren naar de vraag van de cliënt, naar zijn bezorgdheden en wensen.
- Geïnteresseerd vragen stellen, durven doorvragen. Wat wil de cliënt precies?
- Grenzen kunnen stellen, assertief zijn.

HOUDING/ATTITUDE (zijn). Dit is eigenlijk de basis van het cultuursensitief handelen. De andere twee elementen (kennis en vaardigheden) zijn maar mogelijk als de persoon deze attitudes heeft.

- Een open, nieuwsgierige houding naar de ander toe.
- Je wil leren en begrijpen hoe het voor de ander is.
- Respect.
- Empathie.
- Niet oordelen en je bewust zijn van eigen vooroordelen.
- Bereid zijn om je eigen mening en standpunten in vraag te stellen.

Werken rond een case
Groepswerk per 3

De lesgever brengt zelf enkele cases aan

WERKBLAD CASE 1

Elodie is 76 jaar. Ze komt uit Congo en ze kan niet goed meer stappen. 15 jaar geleden kwam ze naar België om bij haar dochter te wonen. Haar dochter is getrouwd met een Belgische man.

De man vindt het heel moeilijk om samen te leven met zijn schoonmoeder. Omdat het voor de dochter te zwaar wordt, heeft ze thuishulp gecontacteerd. Elodie heeft geen pensioen.

Ze spreekt een beetje Frans. De dochter en haar man spreken wel goed Frans. Elodie heeft weinig contact met de omgeving in België.

VRAGEN

Als je bij Elodie en haar gezin een intake zou doen, hoe ga je dit doen?

Wat heb je nodig om goed met deze situatie om te gaan?

Eigen voorbeelden:

De deelnemers brengen zelf cases aan die ze gehoord hebben tijdens het teamoverleg, tijdens gesprekken met de verzorgende of tijdens de bezoeken aan de zorgvrager. Met deze cases oefenen ze op dezelfde manier verder.

- # Brainstorm per groepje. Wat kan je hier zeggen over de nodige kennis/houding/vaardigheden?
- # Rollenspel. Elk groepje speelt zijn situatie.
- # De andere cursisten observeren en vertellen iets over de kennis/houding/vaardigheden die hier nodig zijn.
- # Per case worden de kennis/houding/vaardigheden op het bord genoteerd.
- # Nabespreking. Hoe kan je cultuursensitief handelen in deze situatie? Welke aandachtspunten, advies kan je hier geven?

Schrijf het hieronder:

KENNIS (Wat moet je weten):

VAARDIGHEDEN (Wat moet je kunnen):

HOUDING (Zijn):

CASE

Een Marokkaanse vrouw krijgt voor het eerst een verzorgende bij haar thuis. Wanneer de verzorgende voor de deur staat, blijkt het een man te zijn. Ze weigert hem binnen te laten.

eva vzw / Vooruitgangstraat 323 - 1030 Brussel / T. 02 274 01 90 / secretariaat@evavzw.net
www.vzweva.be / ON. 0456.315.912 / IBAN BE33 5230 4186 2346 / BIC TRIOBEBB

