



ERVARINGEN MET HET CULTUREEL INTERVIEW EN HET CULTUREEL VENSTER JEUGDHULPVERLENING (CVJ)

NVA Wintervergadering 2019

Imke Theunissen, gedragswetenschapper/orthopedagoog

WERKSETTING: HET AUDIOLOGISCH CENTRUM





CULTUURSENSITIEF WERKEN

Uitgangspunten:

1. Bewust van eigen normen en waarden
2. Weten wat kan spelen in bepaalde culturen
3. Helder doch sensitief communiceren
4. De cliënt als partner in de zorg beschouwen
5. Nieuwsgierig blijven

Een open houding met als doel; elkaar beter willen begrijpen

Begrijpen is niet hetzelfde als goedkeuren!

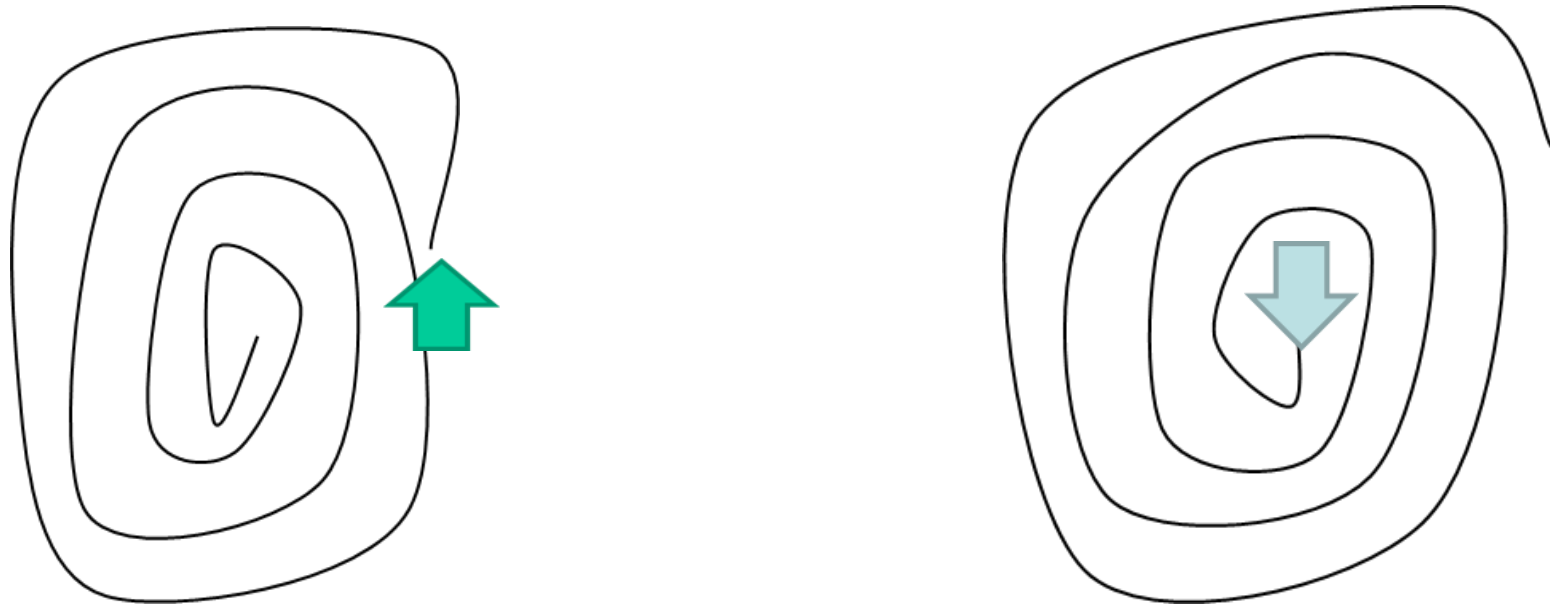
IN GESPREK MET DE CLIËNT

- Ijsberg
- Gevoelens
- Gedachten
- Begrijpt hij/zij u echt?
- Begrijpt u de cliënt?

*probeer te luisteren, te horen, te begrijpen
probeer naar het niet zichtbare te komen*



Directe en indirecte communicatie-patronen



IN GESPREK MET DE CLIËNT

- Elk mens, iedere ouder is gemotiveerd
- Iedereen wil in zijn ogen het beste voor zichzelf, voor zijn/haar kind
- Weerstand? Dan is er waarschijnlijk een stap overgeslagen
- Waar zit deze?

Ga in gesprek!

WERKEN MET EEN TOLK – WEDERZIJDIG MEER TOT DE KERN!

- Waarom een tolk?
- Voordelen: betere uitleg, meer nuances, cliënt kan vragen stellen, dichterbij het gevoel, meer wederzijds begrip, meer tot de kern
- Nadelen: het gesprek duurt langer, leren omgaan met tolkgesprekken, het kost geld
- Niet alle cliënten waarderen een tolk; geef aan dat **U** er behoefte aan heeft, **U** wilt de informatie goed overdragen en **U** wilt graag gedegen met ouders in gesprek

WERKEN MET EEN TELEFONISCHE TOLK? – DAT IS EENVOUDIG!

Werkwijze:

- Bel met **Tolk- en Vertaalcentrum Nederland (TVcN)** tel: **088-255 5222**
- Geef **relatienummer** door
- Geef aan **in welke taal** u een **tolk** wilt (maak onderscheid; alleen Arabisch is vaak niet genoeg!) (+ evt. land van herkomst)
- De centrale gaat opzoek naar een tolk (duurt enkele ogenblikken, even in de wacht)
- Tolk aan de lijn, het gesprek start; **zet telefoon op speaker!** Zorg dat ook cliënt in de speaker kan spreken.
- Geef aan wie er in de ruimte zijn en waar het gesprek over gaat.
- Spreek rustig en geef niet teveel informatie tegelijkertijd
- Geef de tolk tijd om te tolken
- Indien de tolk (iets) niet vertaalt en u wilt dit wel; vraag hem/haar dit dan expliciet te doen.
- Gesprek klaar? U hangt op.

WERKEN MET EEN TELEFONISCHE TOLK – ASIELZOEKERS (COA)

NB:

- Verblijft het kind/volwassene in een asielzoekerscentrum (COA)?
- Bel met **LiveWords tel: 020-8202892 (voorheen Concorde)**
- Geef het **relatienummer van het AC** door en **de naam en relatienummer** van de cliënt door (zij hebben zelf een pasje waarop dit staat)

Zie verder de sheet Werken met een telefonische tolk

CULTUREEL INTERVIEW EN CULTUREEL VENSTER JEUGDHULPVERLENING (CVJ)

- Culturele Interview voor gebruik in de jeugdzorg en opvoedingsondersteuning
- Cultureel Venster Jeugdhulpverlening (CVJ); versie voor ouders + versie voor jongeren v.a. 12 jaar
- Primair doel: gesprek (interview)
- Vraagstelling vrij
- Formulering vrij
- Volgorde vragen vrij
- Niet alle vragen moeten en niet alle vragen zijn altijd relevant
- Mogelijkheid om te spreken over meerdere sessies

VOORBEELVRAGEN UIT HET CVJ

Taal

1. Welke taal spreekt u thuis? En met uw familie of kennissen?
Kunt u de Nederlandse taal lezen?
2. Welke taal spreekt uw kind en welke taal spreekt hij of zij met vriendjes of vriendinnetjes?

Cultuur en etniciteit

3. Wilt u iets vertellen over uw achtergrond? Waar komt u vandaan?
Wat vindt u het meest belangrijk aan uw cultuur? (bijvoorbeeld eetgewoonten, respect, familie, feestdagen, eer).
4. Hoe belangrijk voor u zijn contacten met mensen uit uw eigen cultuur of religie?
5. Hoe vindt u dat uw opvattingen verschillen van Nederlandse gewoontes en opvattingen?
Welke waarden en normen vindt u belangrijk?
Wat wilt u behouden van uw cultuur van oorsprong in uw leven in Nederland?
6. Voelt u zich thuis in Nederland? Gaat u met Nederlanders om?

Problemen

7. Spreekt u ook met andere mensen met dezelfde achtergrond als u over uw vragen of problemen?
En hoe kijken zij aan tegen die problemen?
8. Begrijpen de mensen om u heen (kennissen, burens) u? Waaraan merkt u dat?
9. Hebt u steun in uw gezin of aan uw eigen familie?
10. Wilt u uw familie (grootouders) betrekken bij de hulpverlening? Zo ja, hoe?
11. Wat zijn uw ervaringen met de hulpverlening?
Waar kunnen we extra rekening mee houden?

Cultuur

3. Waar komen je ouders vandaan? En jij?
4. Hebben jullie thuis gewoontes uit het land of de cultuur van je ouder(s)? Welke?
5. Zijn er verschillen met bijvoorbeeld de gewoontes op school of bij vriend(inn)en?
6. Welke zaken uit jouw cultuur vind je belangrijk en waarom?
7. Ga je om met vriend(inn)en uit een andere cultuur? Bijvoorbeeld een relatie? En wat vind je daarvan? En je ouders?

Problemen

8. Met wie kun je goed praten over je problemen?
9. Hebben andere klasgenoten of vriend(inn)en ook zulke problemen als jij hebt?
10. Denk je dat jouw problemen iets met jouw cultuur te maken hebben?
11. Zou je willen dat wij als hulpverleners rekening houden met jouw cultuur? Hoe dan?

Opvoeding

12. Hoe ben je opgevoed? Welke regels vinden je ouders belangrijk?
13. Wat vind je het belangrijkste dat je in je opvoeding van je ouders meekrijgt?
14. Zijn er verschillen in de manier van opvoeden van je ouders tussen jongens en meisjes? Welke?
15. Wat is de rol van je broer of zus, of andere familie in je opvoeding?
16. Wordt je wel eens gestraft? Hoe dan? En hoe wordt je beloond?

HET CULTUREEL INTERVIEW - IN DE PRAKTIJK SETTING

Vragen die ik veelal stel:

- Waar komt u vandaan?
- (Wat mist u het meest nu u in Nederland bent?)
- (Wat waardeert u het meest in/aan Nederland?)
- Heeft u een godsdienst/religie en zo ja welke?
- Hoe wordt binnen uw geloof/religie over slechthorendheid gedacht/tegenaan gekeken?
- Kent u andere kinderen of volwassenen die slechthorend zijn? (in het land van herkomst?)
- Heeft u ooit andere mensen of kinderen met hoortoestellen gezien?
- Wie, wat voor type mensen, dragen naar u idee hoortoestellen?
- Denken anderen in uw omgeving er ook zo over?
- Ervaart u steun van familie of vrienden?
- (Wat is voor u belangrijk in uw cultuur?)
- (Wat is voor u belangrijk in de opvoeding? Hoe wilt u graag dat uw kind opgroeit?)

WAT LEVERT HET OP? – MIJN ERVARINGEN

Mooie gesprekken;

Meer vertrouwen;

Mooie en soms ook indrukwekkende inzichten;

Meer begrip;

Betere samenwerking;

en... succes verhalen!

WAT LEVERT HET OP?

Inzichten;

- Geloof ≠ Cultuur
- Mijn waarden en normen hoeven niet die van een ander te zijn!
- In sommige landen/culturen alleen voor ouderen en verstandelijk beperkten/achterlijk
- Acceptatie, betekent voor sommigen ook dat je hoop (op genezing!) opgeeft
- Wij vinden dat htt mogelijkheden aan kinderen/volwassenen teruggeven; er zijn ook mensen die vinden dat je met htt kansen ontnemt
- Het is het lot; voorouders hebben niet goed geleefd, dragen van htt valt op; zichtbaar dat wil je niet
- Maar ook: God scheidt mogelijkheden voor operaties, technologische hulpmiddelen, hoortoestellen
- Ook heel goed te gebruiken voor niet-allochtonen!!! Eigenlijk voor iedereen; zou aan de basis moeten liggen van onze (diagnostiek en) adviezen

VERVOLG/OVERDENKING

- Waar in ons proces het (standaard) invoeren?
- Dient het na enige tijd herhaald te worden?
- Bij alle cliënten?
- Welk verschil kan je zelf maken?

- Inzet van de Sjamaan/geleerden?

“Wees nieuwsgierig, durf te vragen”

“Iedereen heeft zijn/haar motivatie”

“Ga het gesprek aan; samen kom je verder!”