



Cultuursensitiviteit in de zorg

Saskia Maarse



Even voorstellen...



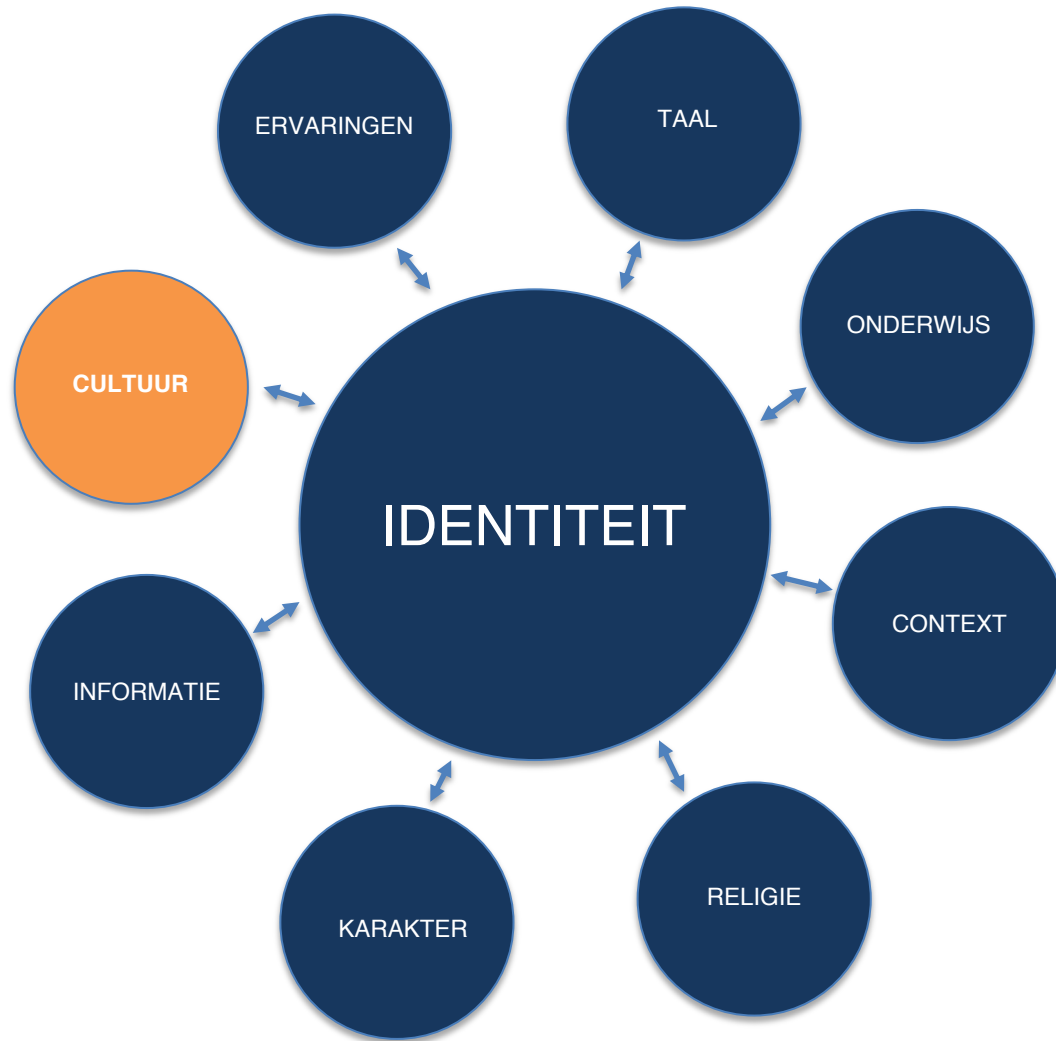
Welke stereotypen over jouw land / cultuur of jouw stad
kloppen niet voor jou?



Hoe kunnen we voorkomen dat we misleid worden door stereotypen en vooroordelen?



1. Bewustwording
2. Motivatie
3. Identiteit ontdekken



<https://www.saskiamaarse.nl/welke-factoren-bepalen-onze-identiteit-en-in-hoe-verre-dragen-ze-bij-aan-onze-vooroordelen/>

Toerisme - Wereldreis - Boeken - Blogs - Lezingen - Workshops

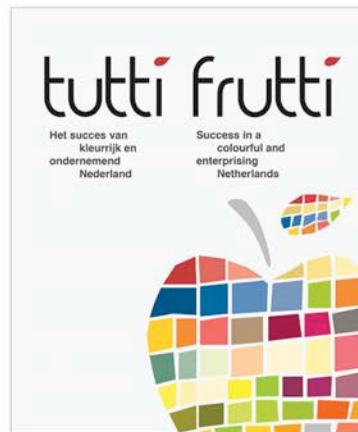


Saskia Maarse

Geboren en opgegroeid in Nederland

Opleiding en werkervaring:

- Toerisme: in Frankrijk, Spanje, Italië en Oostenrijk gewerkt en gewoond.
- Wereldreis gemaakt.
- Opleiding grafisch ontwerp.
- Zes jaar lang de Nederlandse cultuur bestudeerd aan de hand van interviews met mensen uit 30 landen.
- Twee boeken geschreven.



Spreker en trainer: Cultural awareness | Cultuurverschillen
Nederlandse cultuur
Zakendoen over de grens



Wat is cultuur?

<https://www.saskiamaarse.nl/wat-is-cultuur/>



Egypt

Be patient



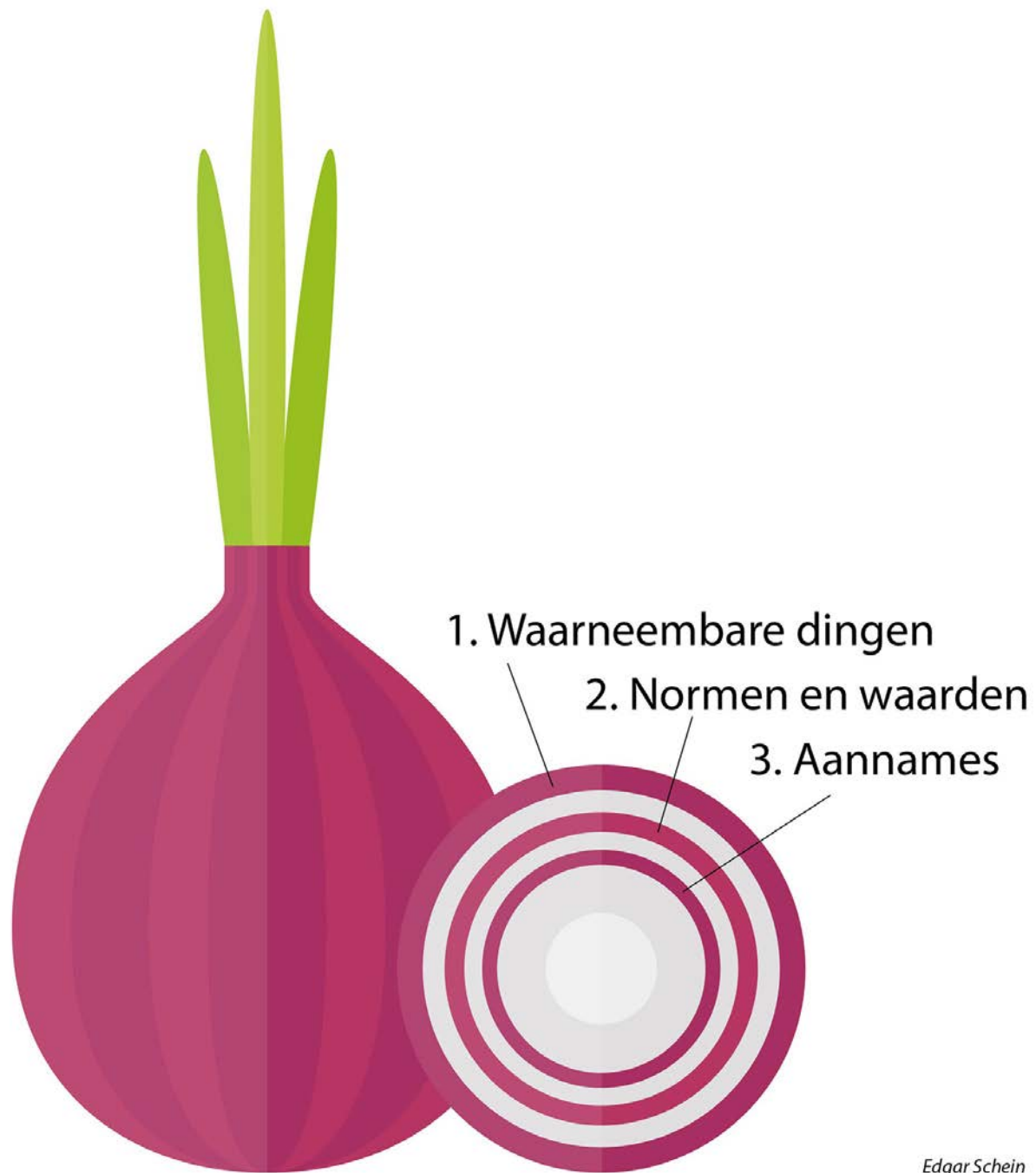
Italy

What exactly do you mean?



Greece

That's just perfect!



Dad and son 😂😂😂




TIKTOK
© akhereonnaehleu



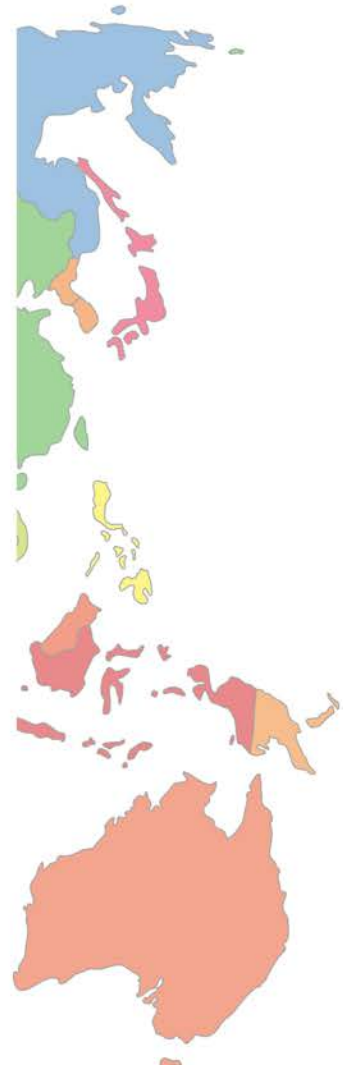


Culturele prioriteiten

Wat zijn de prioriteiten in je leven?

Kies je top 3

- 1 Onafhankelijkheid en zelfredzaamheid
- 2 Respect voor autoriteit / gehoorzaamheid
- 3 Beloftes nakomen
- 4 Loyaliteit (naar familie / gemeenschap / plaats)
- 5 Persoonlijke ontwikkeling
- 6 Harmonie binnen de groep
- 7 Eigen mening hebben en eigen doelen bepalen
- 8 Gastvrijheid / hulpvaardigheid
- 9 Eerlijkheid en duidelijkheid
- 10 Het voorkomen van gezichtsverlies



**Cultuur is
aangeleerd**





Cultuurverschillen

- Aannames
- Verwachtingen
- Betekenissen



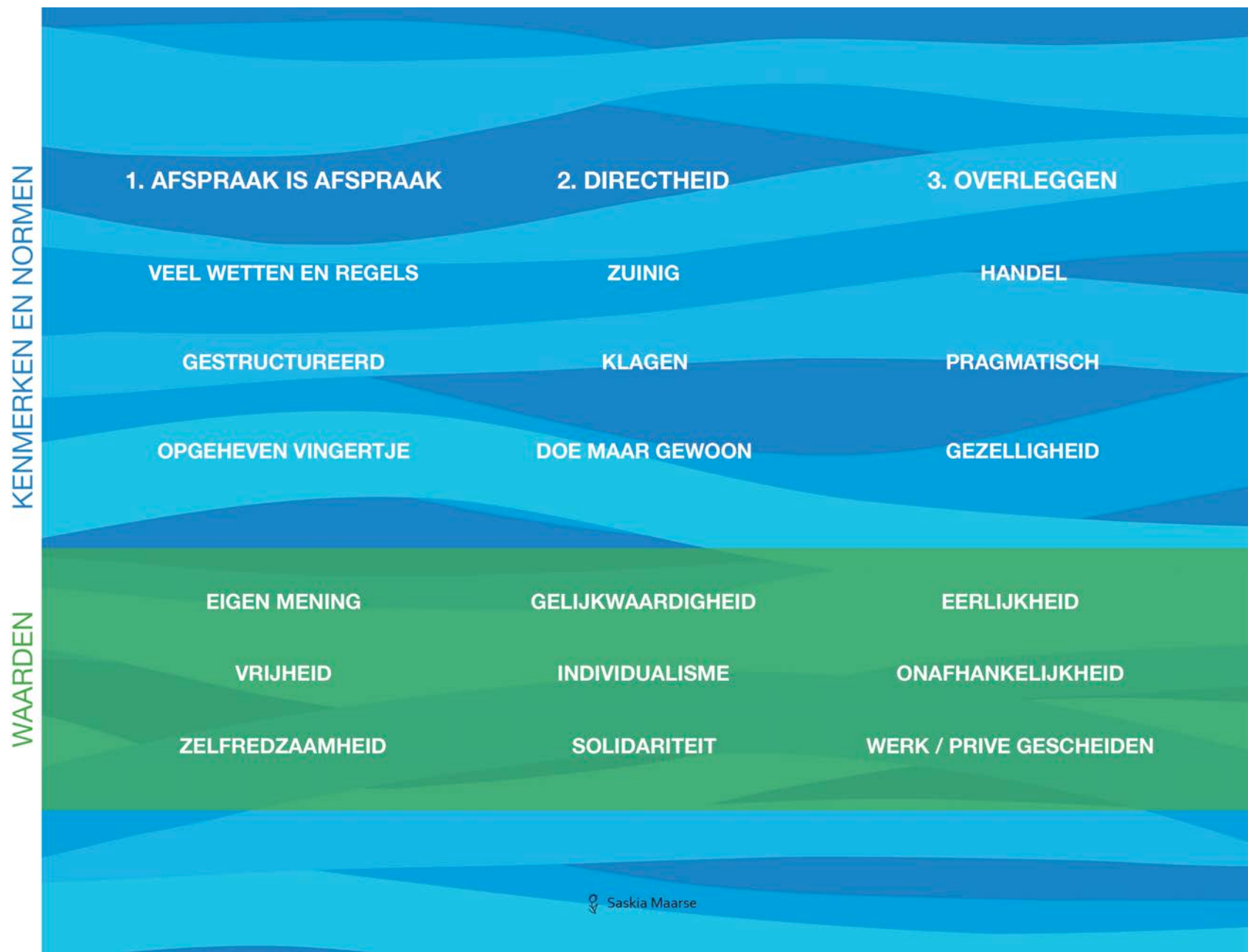
- Subculturen**
- Regio
 - Stad en platteland
 - Sociale klasse
 - Leeftijd
 - Geslacht
 - Beroep
 - Bedrijfscultuur



<https://www.saskiamaarse.nl/wat-is-typisch-nederlands/>

Typisch Nederlands – Saskia Maarse

Op basis van diepte - interviews met mensen uit 30 verschillende landen





Onderzoek

- *Geert Hofstede*
- *Erin Meyer*
- *Edward T. Hall*
- *Fons Trompenaars*
- *Charles Hampden-Turner*
- *Richard D. Lewis*



Culturele dimensies

- Machtsafstand
- Communicatie & Individualisme
- Onzekerheidsvermijding
- Emoties
- Termijn denken
- Motivatie
- Besluitvorming
- Betrokkenheid
- Vertrouwen



1. Omgaan met macht

<https://www.saskiamaarse.nl/kijk-me-aan-als-ik-tegen-je-praat/>



Hiërarchie – stelling

Iemand gaat naar de huisarts omdat hij of zij last heeft van hoofdpijn. De huisarts vraagt aan de patiënt: “Waar denk je zelf dat de hoofdpijn vandaan komt?” Is de huisarts ...

- A. deskundig
- B. ondeskundig

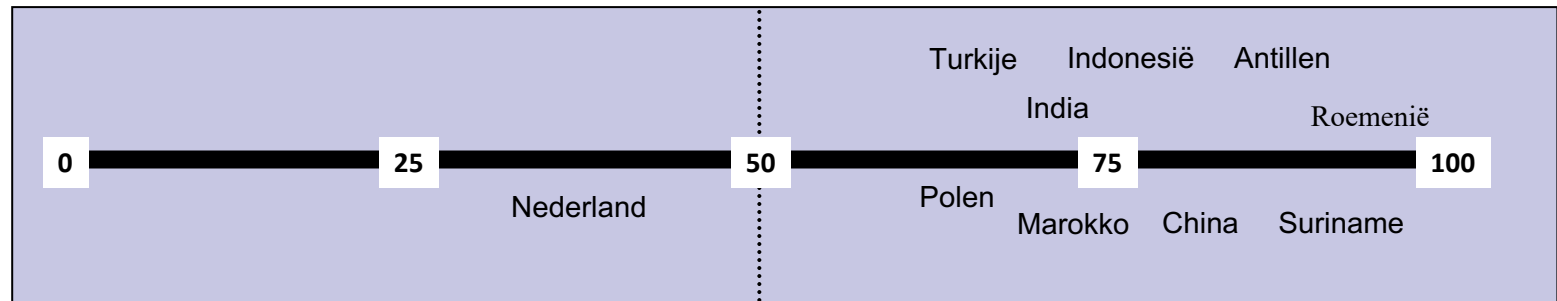
Egalitair

- Er is een kleine machtafstand tussen mensen en leidinggevenden, artsen professionals, experts, etc.
- Mensen beschouwen leidinggevenden/ professionals als gelijken - ze leveren zelf informatie.
- Initiatief nemen en vragen stellen is oké en wordt verwacht.
- Oogcontact is een teken van respect.

Hiërarchisch

- Er is een grote machtafstand tussen mensen en leidinggevenden, artsen professionals, experts, etc.
- Mensen beschouwen professionals als superieuren en deskundigen.
- Respect voor de baas/ arts. Meer privileges voor de machtingen.
- Oogcontact met iemand met autoriteit is een teken van disrespect.

Egalitair – Hiërarchisch





Hiërarchie in de zorgsituatie

- Drempel om op onbekende instanties af te stappen.
- Veel respect voor de arts (en andere deskundigen).
- Men spreekt een arts niet snel tegen.
- Informatie wordt verstrekt, niet uitgewisseld.
- Consult is kort: arts deelt zijn of haar bevindingen mede en geeft snel medicatie.



Hiërarchische culturen in Nederland? - Tips

- Voor de zorgvrager moet helder zijn dat de zorgverlener autorisatie heeft; men verwacht 'alle antwoorden'. Neem je rol als professional.
- Schat de hiërarchie in: wie neemt de beslissingen in de familie? Betrek zowel cliënt als besluitvormer bij het gesprek.
- Check regelmatig of alles duidelijk is herhaal wat er te doen staat: doe dit; bel die; wat kan je aan de dokter vragen? etc.
- Probeer initiatief te stimuleren.



**Jouw waarden
kleuren
jouw visie**



2.Communicatie

<https://www.saskiamaarse.nl/interculturele-communicatie-lage-vs-hoge-contextculturen/>

<https://www.saskiamaarse.nl/geen-koffie-dan-niet/>

<https://www.saskiamaarse.nl/trouw-aan-jezelf-of-trouw-aan-de-groep/>



Communicatie – stelling

Je stelt een idee voor aan een collega en die zegt: “Nee, sorry ik vind dat geen goed idee!” Je ervaart dat als ...

- A. eerlijk
- B. schokkend

Lage-context communicatie

- Informatie is direct, helder en expliciet.
- Veel woorden.
- Vertrouwen op basis van taken.
- Waarden zijn openheid en eerlijkheid.
- **Individualistische samenlevingen**
- Kinderen leren in de 'ik' vorm te praten.
- Kerngezin belangrijk.

Hoge-context communicatie

- Boodschap ligt tussen de regels.
- Weinig woorden, veel bodylanguage.
- Vertrouwen op basis van relatie.
- Waarden zijn loyaliteit en diplomatie.
- **Collectivistische samenlevingen**
- Kinderen leren in de 'wij' vorm te praten.
- Uitgebreide familie belangrijk.

Communicatie is onderzocht door Edward Hall

Individualisme is onderzocht door Geert & Gert Jan Hofstede

COMMUNICATIE



VS Nederland Finland Spanje Italië Singapore Iran China Japan
Australië Duitsland Denemarken Polen Brazilië Mexico Frankrijk India Kenia Korea
Canada VK Argentinië Peru Rusland Indonesië
Saoudi Arabië

**LOW-CONTEXT
CULTURES**

**HIGH-CONTEXT
CULTURES**

Misverstanden door verschillen in communicatie

Situatie	Twee collega's (Nederlands en China) zijn het niet eens.	
Gedrag	 De Nederlander laat zien dat hij een andere mening heeft.	De Chinees lacht. 
Doel	"Ik moet hem laten zien wat ik denk."	"Ik wil graag de harmonie tussen ons bewaken."
Interpretatie / betekenis	 "Hij begrijpt me niet." "Hij is niet eerlijk." "Hij is niet geschikt."	 "Hij kan zich niet beheersen." "Hij respecteert mij niet." "Ik kan hem niet vertrouwen."
Belangrijk	"Ik respecteer jou door je te laten weten wat ik denk."	"Ik respecteer jou door onze relatie te onderhouden."



Collectivistische / hoge-context culturen in Nederland? - Tips

- Bouw langzaam een relatie op: kleine bezoeken of vaker online meetings (familie spreekt met jou, niet met jouw organisatie).
- Betrek de mantelzorgers intensief bij de begeleiding.
- Stel open vragen (wanneer, hoe vaak, hoe veel, enz.) en ga in op persoonlijke beleving.
- Duidelijk maken: externe zorg is geen gezichtsverlies.
- Probeer goed te luisteren en let op body language.



**Wat werkt in
jouw cultuur
werkt niet
altijd in
andere
culturen**



Samenvatting

<https://www.saskiamaarse.nl/cultuurverschillen-in-de-zorg/>



**Algemene verschillen tussen
westerse en niet-westerse culturen**

Westerse culturen

- Het beroep van artsen, begeleiders en verzorgenden wordt gezien als een taak. Verder zijn het ook gewoon mensen. Net als jij en ik.
- Het is normaal en geaccepteerd als patiënten / cliënten meedenken. “Wat denkt u zelf”.
- Individuele mening belangrijk.
- Een goed behandelplan (taak) schept vertrouwen.
- Verwachting: zorgzaamheid en troost.
- De boodschap wordt rechtstreeks gebracht van bijvoorbeeld arts naar patiënt.
- Alles draait om duidelijkheid en eerlijkheid.
 - - “We kunnen niets meer voor u doen”
 - - “We zijn uitbehandeld”

Niet-westerse culturen

- Het beroep van zorgprofessionals wordt gezien als een expertise. Zij zijn een autoriteit en verdienen respect en aanzien.
- Patiënten en cliënten verwachten hulp en advies van de zorgprofessionals.
- Groepsmening belangrijk.
- Een goede relatie met de arts schept vertrouwen.
- Verwachting: snelle en zichtbare resultaten.
- De boodschap verloopt stapsgewijs – vaak via een familielid.
- Alles draait om hoop – (Inshallah).
 - - “We hebben alles voor u gedaan.”
 - - “Wat wilt u nog weten?”

**Cultuur kun je niet
aan- of uit zetten**





Zes cultuurprincipes

6 Cultuurprincipes

1. Accepteer verschillen

2. Wees nieuwsgierig

3. Check je houding

4. Ontwikkel culturele bewustwording

5. Maak gebruik van verschillen – zoek bruggenbouwers

6. Ga op zoek naar overeenkomsten



**Similarities
unite us**

**Differences make
us grow**

Om te lezen

Blogs:

- Identiteit:

<https://www.saskiamaarse.nl/welke-factoren-bepalen-onze-identiteit-en-in-hoe-verre-dragen-ze-bij-aan-onze-vooroordelen/>

- Wat is cultuur?:

<https://www.saskiamaarse.nl/wat-is-cultuur/>

- Cultuurverschillen herkennen en begrijpen:

<https://www.saskiamaarse.nl/cultuurverschillen-herkennen-en-begrijpen/>

- Wat is typisch Nederlands?:

<https://www.saskiamaarse.nl/wat-is-typisch-nederlands/>

- Omgaan met macht:

<https://www.saskiamaarse.nl/kijk-me-aan-als-ik-tegen-je-praat/>

- Communicatie:

<https://www.saskiamaarse.nl/interculturele-communicatie-lage-vs-hoge-contextculturen/>

<https://www.saskiamaarse.nl/geen-koffie-dan-niet/>

- Relatie tot de groep:

<https://www.saskiamaarse.nl/trouw-aan-jezelf-of-trouw-aan-de-groep/>

- Omgaan met het onbekende:

<https://www.saskiamaarse.nl/cultuurverschillen-en-hoe-landen-omgaan-met-onzekere-situaties-zoals-het-coronovirus/>

- Cultuurverschillen in de zorg

<https://www.saskiamaarse.nl/cultuurverschillen-in-de-zorg/>

AANMELDEN VOOR BLOGS VAN SASKIA KAN VIA: <https://www.saskiamaarse.nl/form/>

Dankjewel!



www.saskiamaarse.nl