



Als medewerker in de zorg kom je bij mensen thuis met allerlei achtergronden, gewoontes en verwachtingen. Andersom gebeurt natuurlijk ook. Ouders komen met hun kind op een dagcentrum of woonvoorziening van een zorginstelling. Daar kijken zij hun ogen uit als ze de dagelijkse gang van zaken zien, die de medewerker als heel normaal beschouwt. Bewust zijn van de vooroordelen en verwachtingen die er zijn, maakt dat ieder meer openstaat voor de zienswijze en gedragingen van de ander.

Door: **Mariska Langermans**

Echter, soms is er vanuit de hulpverlener behoefte aan informatie en advies, wat wel te doen en wat niet. Het gevaar hiervan is dat gedacht wordt dat bepaalde gewoontes voor iedereen opgaan die tot de groep behoren waar informatie over gegeven is.

Hulpverleners geven aan behoefte te hebben aan concrete handvatten. Maar de adviseurs op het gebied van culturele diversiteit durven de do's-and-don'ts-lijstjes niet aan te gaan uit angst voor generalisatie. Volgens mij heb je deze informatie juist wel nodig om te weten wat je kunt verwachten en de dialoog aan te gaan met de ander en diens zienswijze.

Een tip die ik gaf aan medewerkers die bij mensen thuis komen, was de koran niet zomaar aan te raken als deze in een kamer staat of open ligt. Dit boek wordt als het heilige woord van Allah beschouwd en mag niet door 'onreine' handen aangeraakt worden. Als je dit weet, zul je niet de blunder maken het boek op te pakken. Bovendien kun je vertrouwen winnen door het gesprek hierover aan te gaan. Wellicht vinden mensen het geen probleem dat het boek wordt opgepakt.

Eén ding is zeker: de interesse die je toont zal in ieder geval gewaardeerd worden. Zo kan ik nog veel meer situaties schetsen die ervoor kunnen zorgen dat de medewerker het gesprek aan durft te gaan en vertrouwen kan winnen.

Door achtergrondinformatie te hebben over de komst van moslims naar Nederland, heeft de hulpverlener meer begrip voor de reactie van ouders met een beperkt kind. De meeste moslims kwamen hier als gastarbeiders en het betrof veelal laaggeschoolde mensen met weinig kennis over de werking van het menselijk lichaam. Hoe leg je deze generatie uit wat autisme is of een verstandelijke beperking? Een duidelijk zichtbare beperking is begrijpelijk en bespreekbaar. Maar de beperking die niet zo zichtbaar is, zoals ADHD, autisme, een lichte verstandelijke beperking en psychiatrische problemen, daarvan is het moeilijk de oorzaak en de gevolgen uit te leggen.

Natuurlijk nemen ouders geen genoegen met een uitleg die zij niet goed begrijpen. Zij gaan daarom op zoek naar andere antwoorden, oorzaken en oplossingen. Denk aan islamitische geneeswijzen en de oorzaak bij *djinns* (geesten) neerleggen. Nederlandse hulpverleners

leggen deze zoektocht nogal eens uit als het niet willen accepteren van de beperking. Ze vinden het frustrerend dat de oplossingen die zij aanbieden, zoals pictogrammen voor structuur en medicatie, niet worden opgevolgd.

Is het op zoek gaan naar genezing van de beperking niet een fase waar hulpverleners de ouders bij moeten steunen om zo tot acceptatie te komen van mogelijkheden en onmogelijkheden van het kind? Is het eveneens niet zo dat Nederlandse mensen ook op zoek gaan naar oplossingen in het alternatieve circuit? Naar mijn idee wordt de aanname dat Turkse en Marokkaanse mensen een beperking een taboeonderwerp vinden en de beperking niet willen accepteren te makkelijk geroepen door hulpverleners.

Wel is het zo dat problemen die er zijn intern, binnen de eigen familie opgelost worden. Daardoor lijkt het dat er geen hulp geaccepteerd wordt. Lukt het niet de problemen zelf op te



lossen, dan wordt er vaak op het laatste moment aan de bel getrokken bij hulpverleners. De problemen zijn dan al zo hoog opgelopen dat de motivatie om actief deel te nemen aan ‘de oplossing’ vaak is verdwenen, waardoor hulpverleners het gevoel krijgen dat het probleem gedumpt wordt. Nadat er rust gecreëerd is kan er weer gekeken worden naar gezamenlijk werken aan een oplossing.

De taalbarrière die in veel gevallen meespeelt heeft ook een grote rol. Wat begrijpen mensen van de uitleg die gegeven wordt over de beperking? Hoe vertaalt de tolk autisme, ADHD en een verstandelijke beperking? Als hulpverlener moet je je ervan bewust zijn dat deze woorden niet makkelijk te vertalen zijn. Jaren geleden spraken wij over zwakzinnigen met een imbeciel niveau. Door ontwikkelingen in de zorgvisie praten wij nu over mensen met een verstandelijke beperking.

Voor mensen die niet thuis zijn in het zorgjargon, zijn deze woorden niet te begrijpen, laat staan te vertalen. Probeer daarom een omschrijving te geven van de beperking, concrete gedragingen die de ouders herkennen bij hun kind. En check of wat er is verteld ook echt overgekomen is door het de mensen in eigen woorden uit te laten leggen. Ditzelfde geldt ook voor de gemaakte afspraken. Hebben ze begrepen wat deze afspraken inhouden en zijn ze het er mee eens?

Hulpverleners zeggen vaak dat de afspraken niet nagekomen worden. Was het inderdaad een afspraak of was het eerder een mededeling in vragende vorm, waarbij de andere partij niets anders kon doen dan ‘ja’ zeggen?

Door de dialoog aan te gaan, verwachtingen te checken, niet te snel te oordelen en kennis te hebben over de achtergronden van de ander, kom je tot samenwerking, motivatie en oplossingen.

Zullen concrete handvatten en de do's-and-don'ts generalisatie in de hand werken en meer vooroordelen veroorzaken? Ik denk dat het juist verkeerde interpretaties tegengaat en het gemakkelijker maakt de dialoog aan te gaan. Dus niet alleen maar nietszeggende theorie geven over de hulpverlener die zich bewust moet zijn van de eigen normen en waarden en die van de ander, maar vooral ook concrete praktijkvoorbeelden en gewoontes bespreken.

Mariska Langermans is sinds 1996 werkzaam in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking. Voor haar werkgever Stichting Prisma schreef zij een beleidsrapport over ondersteuningsvragen van Turkse Nederlanders, waar het project 'Mijn mooie huis' uit voortkwam. Tijdens haar werkzaamheden als projectleider heeft zij een cursus 'islam' voor medewerkers opgezet, waar ruim honderd medewerkers aan deel hebben genomen.