

# Vergrijzen met kleur

WERKEN MET  
ALLOCHTONE  
MEDEWERKERS IN  
DE ZORG



Yucel Kahraman

## Mogelijke beelden over allochtone hulp



- Beelden ingegeven door anderen:
  - ▣ Die werken niet
  - ▣ Die kan je beter niet binnen laten
  - + Die poetsen heel goed
  - + Ze zijn heel lief

## Mogelijke beelden over allochtone help(st)ers

- Beelden door persoonlijke ervaringen:
  - ▣ Ik heb er genoeg last mee gehad
  - ▣ Die denken dat ze alles mogen
  - + Mijn burens zijn Turken, ik moet maar roepen en ze zijn hier
  - + Ken jij Suzan? 👍 Zoe ne mens

## Bevraging diversiteit bij cliënten vzw Thuisverzorging De Eerste Lijn

1 Het werk moet aangepast zijn aan:

de werknemster

--	--	--

de cliënt

2 Taalgebruik moet aangepast zijn aan:

de werknemster

--	--	--

de cliënt

3 Er moet rekening gehouden worden met culturele/godsdienstige gebruiken van:

de werknemster

--	--	--

de cliënt

4 Wie verdient het meest respect?

de werknemster

--	--	--

de cliënt

5 Er moet rekening gehouden worden met het gezinsleven van:

de werknemster

--	--	--

de cliënt

## Verduidelijking vragen enquête

1.

- a) Medewerker licht gehandicapt waardoor hij bv ramen niet kan poetsen
- b) Iemand kleiner dan 1.5 m. die niet overal aankan zonder hulpmiddelen

2.

- a) Een vreemdeling die nog niet genoeg of geen Nederlands spreekt
- b) Iemand die plat dialect of grof prat

3.

- a) Een vrouw die een hoofddoek draagt
- b) Uitdagend gekleed zijn bv helemaal in het zwart of met piercings

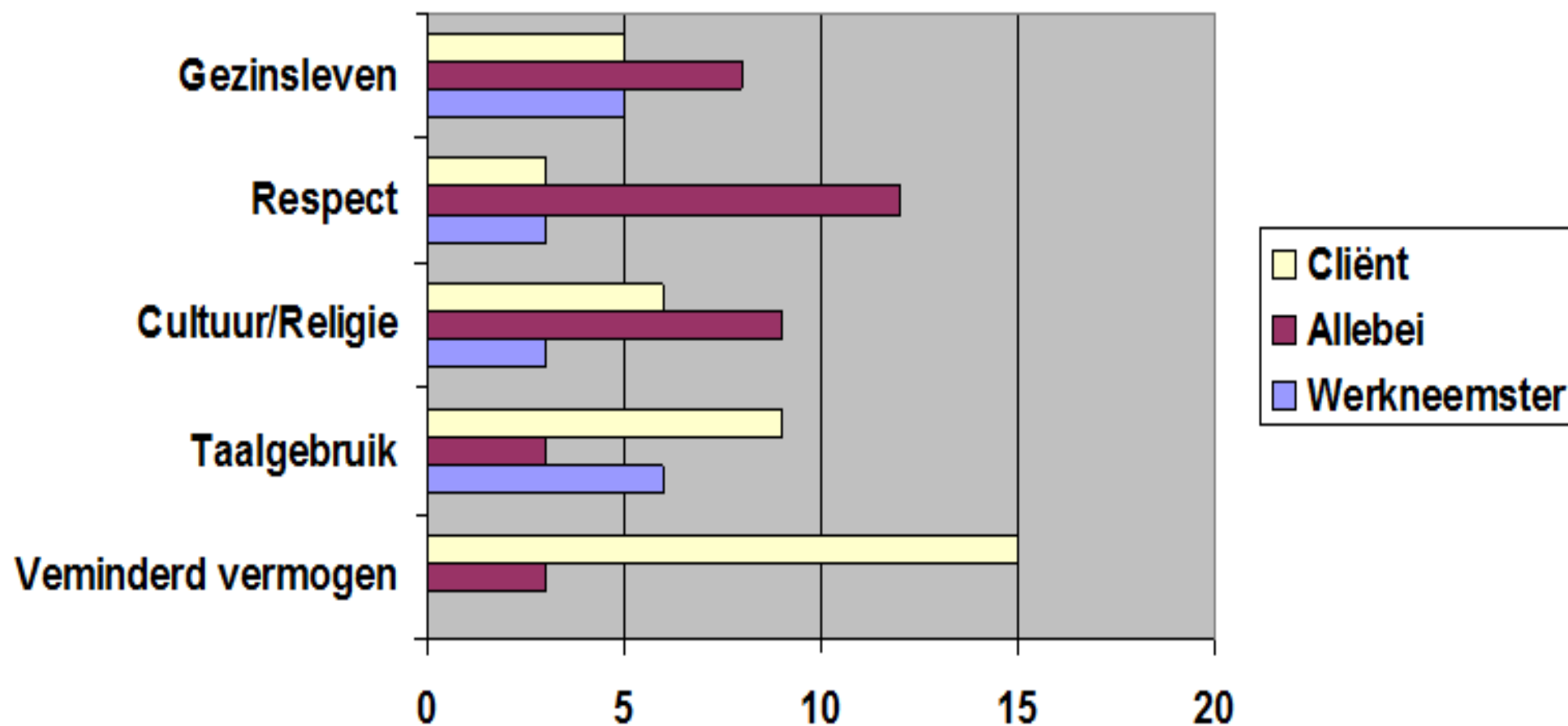
4.

- a) De klant is koning, mijn wil is wet
- b) Medewerkster is een reddende engel, ik moet haar in de watten leggen

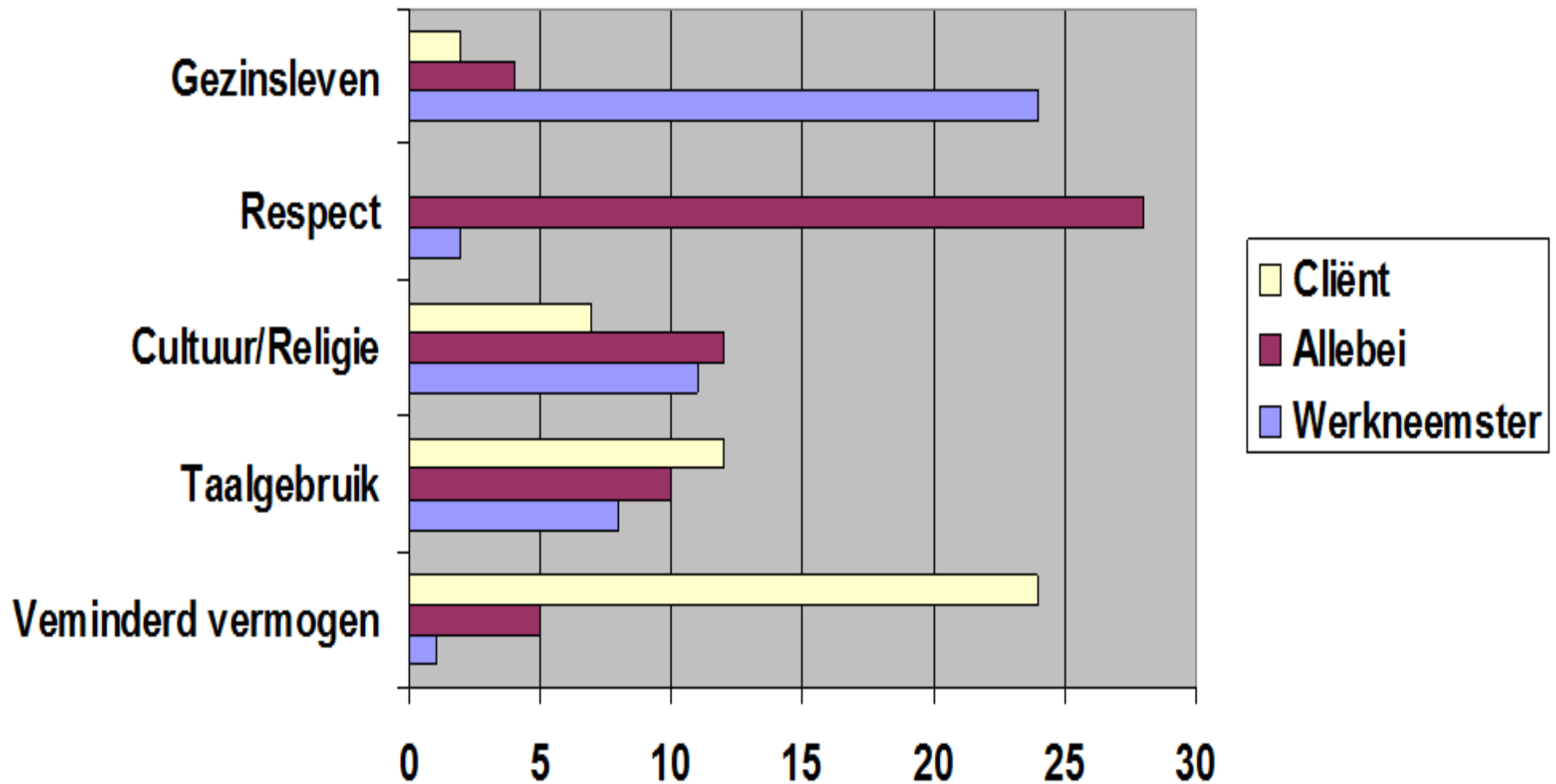
5.

- a) Wie bepaalt de dag en uur van het werk
- b) Geen hulp nodig als kleinkinderen langskomen

Volgens 18 geënqueteerde die gezins- en bejaardenhulp krijgen moet er, wat betreft de 5 bevroagde thema's vooral rekening gehouden worden met



Volgens 30 geënquêteerden van de poetsdienst moet er, wat betreft de 5 bevroagde thema's vooral rekening gehouden worden met



# Beelden over autochtone gebruikers

- Beelden ingegeven door anderen:
  - ▣ Ze zijn vroeger altijd wreed geweest waardoor ze nu in de steek worden gelaten
  - ▣ Ze hebben hun kinderen slecht opgevoed
- + Ze roddelen niet
- + Ze zijn heel beleefd

# Beelden over autochtone gebruikers

- Beelden door persoonlijke ervaringen:
  - Ze willen mij niet omdat ik vreemdeling ben
  - Je kan er niet over je gevoelens praten
    - + Ze vragen niet te veel van mij
    - + Ze worden goed opgevangen door de kinderen

# Human Resources

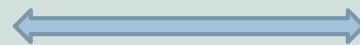
ZELFSTANDIGHEID



COACHING



INDRUK



COMPETENTIE

# WERVING EN SELECTIE



- Diversiteitsbeleid: aandacht voor de kansengroepen
- Werving van personeel via verenigingen, winkels, officiële toeleiders
- Realistische taalcriteria en taalstimulering
- Vereenvoudigd maar duidelijk selectieproces
- Onthaalperiode

# CONFLICTEN OPLOSSEN

- Taal: Er kunnen misverstanden ontstaan als gevolg van onvoldoende beheersing van de heersende taal door allochtone medewerkers
- Ordening: de verschillen in de wijze waarop mensen naar hun werkelijkheid kijken en aan concrete situaties betekenis geven
- Perspectieven: persoonlijke en sociale perspectieven
- Organisatie: organisatie aspecten
- Inzet/Invloed: 'inspanningen en bedoelingen van mensen'

***Interculturele gespreksvoering, theorie en praktijk van het TOPOI model***, Edwin Hoffman, Van Loghum, Houten, 2002

# CONFLICTEN BEKIJKEN MET PINTO'S BRIL



## Westers (G-cultuur)

- Zuiderse nonchalance
- Verstaat mij niet
- Eigenzinnig
- Familiale druk
- Probleem individualiseren  
= aanvallen
- 
- 

## Oosters (F-cultuur)

- Discriminatiegevoel
- Geen kansen krijgen
- Sterkten niet beloond
- Niks gunnen
- Probleem buiten zich  
zelf zoeken = onbegrip
- 
-

# Proces van inwerking van de allochtone medewerker

## **U-curve:** fasen van aanpassingsproces (*Oberg en Adler*)

- eerste contact: toelichting thuiszorg bij aanwerving: gekenmerkt door euforie: bewondering voor het systeem
- desintegratie/crisis: bewust van werkvoorwaarden → onzekerheid/frustratie
- Reïntegratie: allochtone medewerker wijst problemen af van zich en stelt de gebruiker verantwoordelijk voor problemen
- autonomie/herstel: ondersteuning om crisis te boven te komen (bijv. coaching), gevoelens van competentieverbetering
- aanpassing/onafhankelijkheid: maar blijft wel moeilijke situaties tegenkomen

# Voldoende kansen geven

## **Convergentietheorie van communicatie:**

- Het contact tussen gebruiker en personeel van verschillende culturele achtergronden zal op den duur leiden tot afname van aanvankelijke culturele interpretaties, na voldoende contact groeien ze naar elkaar toe, waardoor wederzijdse onzekerheid afneemt, want zij gaan elkaars non-verbaal gedrag beter begrijpen

# Duurzame begeleiding

## Interculturele communicatie;

- 3 factoren die het verloop en effectiviteit van het communicatieproces beïnvloeden:
  - a. kennis culturele achtergronden
  - b. attitudes en beeldvorming
  - c. persoonlijke vaardigheden van de communicatiepartners

# Heldere communicatie



- **DSM-model:** drie-stappen-methode *Pinto*:
  1. eigen normen en waarden inzien
  2. leren kennen van cultuurgebonden normen en waarden van de ander
  3. eigen grenzen kenbaar maken aan de ander