
Kwaliteiten belicht!

Interculturalisatie, coaching en consultatie in de beroepspraktijk van de SPV

Onno Kastelein

De dag van de verpleging, 12 mei 2004. De deuren van de Hogeschool van Utrecht staan wagenwijd open voor SPV-en die zich hebben ingeschreven voor een studiemiddag. De derde op rij in het kader van het 25 jubileum van onze beroepsvereniging, de NVSPV. Er waren 58 aanmeldingen, een aantal dat tegenvalt. Er is capaciteit voor 95 inschrijvingen. Vaak is het zo dat instellingen op deze dag hun eigen activiteiten voor verpleegkundigen organiseren, dat zou een mogelijke verklaring vormen voor de lege plekken in de zaal want aan de onderwerpkeuze voor deze dag kan het niet liggen.

De aankondiging voor deze studiemiddag, was veelbelovend. "De cliënten van de geestelijke gezondheidszorg zijn in een hoog tempo aan het veranderen van blank en Nederlander naar gekleurd uit alle hoeken van de wereld. In de Randstad is inmiddels al zo'n zestig à zeventig procent van de cliënten in de geestelijke gezondheidsinstellingen van allochtone afkomst met de status van migrant of vluchteling. Als (sociaal) psychiatrisch verpleegkundigen zorg willen bieden die aansluit bij de behoeften en vragen van de cliënten afkomstig uit andere culturen, zullen psychiatrisch verpleegkundigen, professionele aandacht moeten besteden aan de culturele achtergrond van hun cliënten. Dit vraagt om een andere competentie."

De onderwerpkeuze is actueel. 2004 is voor GGZ Nederland een jaar van verankering en afronding van het Actieplan Interculturalisatie. In oktober van dit jaar zullen de eerste resultaten bekend worden gemaakt van de verschillende projecten uit het Actieplan Interculturalisatie en de innovatieve projecten voor ggz aan asielzoekers.

Het is nog niet eens zo gek lang geleden dat uit een quick scan, uitgevoerd door het Centrum Buitenlanders en het Trimbosbos-instituut, bleek dat 80% van de instellingen nog weinig tot niets deed op het gebied van interculturalisatie. Instellingen die wel wat aandacht besteden aan multicultureel beleid doen dat nog vaak op basis van projecten.

De ontvangst in een soort centrale hal is allerhartelijkst, met koffie en cake en namens de beroepsvereniging een driehoekige arceerpen met verschillende kleurtjes. De middag wordt geopend door Marga Smit, clustermanager van de MGZ/AGZ opleiding en middagvoorzitter. Ze staat stil bij het jubileum van de beroepsvereniging, hoe er wordt geanticipeerd op zowel ontwikkelingen als belangenbehartiging en hoe de vereniging een schakel is in de verdergaande professionalisering. Ze leidt ons door het programma van de middag, na twee sprekers kunnen we als toehoorders kiezen uit vier verschillende workshops, waarin, zo wordt ons verzekerd, we ook echt aan het werk worden gezet. Ook de adjunct-directeur van de Hogeschool van Utrecht, Elize Nauta, wil graag iets zeggen. Er zijn felicitaties voor de beroepsvereniging en lovende woorden voor de manier waarop het jubileum gevierd wordt, praktijkgericht en met volop aandacht voor de sociale psychiatrie. De vraag die ze stelt voor vanmiddag is hoe we aangrijpingspunten vinden om bijvoorbeeld Turkse en Marokkaanse cliënten te kunnen bijstaan of raad te kunnen geven. We doen dat tenslotte vanuit ons eigen perspectief. Dat vraagt om kennis, competentie en ervaring.

Het is de beurt aan de eerste spreker van vanmiddag, Annechien Limburg-Okke. De titel van haar referaat luidt: 'Interculturalisatie vanzelfsprekend'. Haar naam staat verkeerd afgedrukt in het programmaboekje, het tussenvoegsel – van – hoort niet bij haar naam. Het feit dat je naam herhaaldelijk verkeerd wordt uitgesproken, dat is heel vervelend. Ze roept op om, zeker in het begin van een hulpverleningscontact op dat soort zaken alert te zijn. We zitten gelijk midden in het onderwerp. De definitie die door haar gehanteerd wordt luidt: Interculturalisatie is een visie die rekening houdt met culturele diversiteit in een multicultureel werkgebied. De spreker is als psychiater werkzaam bij GGZ Altrecht en medeauteur van 'Culturen binnen psychiatriemuren'. Zij vertelt haar verhaal aan de hand van hoe binnen haar instelling het interculturalisatiebeleid wordt vormgegeven. Er is aandacht voor de volgende vijf onderdelen:

1. Beleid en organisatie

Eigenlijk is de aandacht voor interculturalisatie alleen maar effectief als er beleid voor gemaakt is. Ze geeft het voorbeeld dat bij haar in de instelling een aparte coördinator werkzaam is die op de hoogte is en blijft van de ontwikkelingen en alles wat er speelt op het gebied van interculturalisatie.

2. Personeelsbestand

Zij stelt dat het personeelsbestand eigenlijk een evenredige afspiegeling zou moeten zijn met betrekking tot etniciteit, gekoppeld aan een actief instroombeleid voor stagiaires. Als ik om me heen kijk is die evenredige afspiegeling ook onder de toehoorders deze middag (en onder de sprekers) niet het geval. Als het lukt bij je instelling brengt dat met zich mee dat nieuwe medewerkers affiniteit moeten hebben bij het werken in een multiculturele setting. Het is natuurlijk niet de bedoeling dat er alleen allochtone schoonmakers rondlopen in het gebouw maar dat allochtone werkers over verschillende functies verdeeld zijn. Haar advies om in verband met loyaliteitsconflicten eigen werkers zo min mogelijk cliënten te laten behandelen vanuit de eigen bevolkingsgroep.

3. Toegankelijkheid

Zowel op het gebied van instroom als van inrichting en interieur. Denk bijvoorbeeld aan meertalige folders, een landkaart aan de muur of een koperen schaal of bord in je spreekkamer. Haar advies is om niet te wit aangekleed en ingericht te zijn in een gekleurd verzorgingsgebied.

4. Zorgprogramma's.

Over het algemeen zijn de zorgprogramma's als daar mee wordt gewerkt niet bijster allochtoonvriendelijk. Gebruik de eerste contacten die je hebt om een vertrouwensrelatie op te bouwen. Informeer bijvoorbeeld naar verticale relaties, hoe het is met zijn of haar gezin, de welstand van zijn of haar ouders door wie de ouders eventueel verzorgd worden. Informeer naar de migratie- of vluchtgeschiedenis en wees er alert op dat terugkeer van een van de of beide ouders vaak genoeg klachten geeft bij de kinderen.

Wees je bewust van diagnostische valkuilen, rituelen, geloof en bijgeloof hebben vaak te maken met culturele aspecten, informeer ernaar en bespreek de dilemma's.

5. Deskundigheidsbevordering.

Streef naar "education permanente", regelmatige training, workshops over bijvoorbeeld de Koran, imams, medicatie bij allochtonen etc. Roep een consultatieteam in het leven, met de eerder genoemde coördinator aan het roer.

Maar de praktijk is weerbarstig. Het hebben van buitenlandse collega's is soms lastig. De taal blijft maar al te vaak een struikelblok. Het advies is om de dilemma's die je tegenkomt te blijven bespreken om de betrokkenheid op elkaar te vergroten en te waarborgen.

De spreekster houdt een vurig slotpleidooi voor interculturalisatie: "We kunnen toch niet maken om er geen aandacht aan te besteden, de allochtone jeugd vormt de toekomst van ons allemaal". We hebben als hulpverleners een voorsprong, wij krijgen toegang tot hun leefwereld, huiskamers en hartelijkheid. Haar referaat eindigt met waar het mee begon; namen. Om te illustreren wat je eigen naam met je doet in een relatie met iemand vraagt ze ons een kleine praktijkoefening te doen. De vraag is om kort met je buurman in gesprek te gaan over je eigen voornaam, of je je verwant voelt met je naam, wat betekent je naam, is je naam verandert en dat soort onderwerpen. De zaal komt los. Overal zijn mensen wat naar elkaar toe gaan zitten om gehoor te geven aan haar vraag. Ik merk aan den lijve hoe snel het over intieme zaken als ouders, vernoemen en andere persoonlijke onderwerpen gaat. Het was een aardige illustratie van hoe spreken over een naam kan helpen in de opbouw van je relatie met een cliënt.

Het is de beurt aan Marjon Arends, SPV en stafdocent VO-SPV om haar verhaal te doen over een intercultureel perspectief op coaching en consultatie. Ze gaat allereerst uitgebreid in op de verschillen en overeenkomsten tussen coaching en consultatie. De functie-, taak-, en doelgerichtheid, het zelf willen leren, het vergroten van kennis en vaardigheden en de toekomstgerichtheid zijn passend bij coaching. Probleemgerichtheid, reflecteren op een situatie, de consultatievragers stelt kennis en ervaring ter beschikking en kan naderhand weer verder zijn thema's die passen bij consultatie. Via tekeningen van een interactioneel veld en communicatie komt ze op het TOPOI-model. Dit model kennen we allemaal nog wel uit onze opleiding als een systematiek van essentiële aandachtspunten en handvatten om in de gespreksvoering met mensen met een andere etnische en maatschappelijke achtergrond culturele verschillen en misverstanden op te sporen en aan te pakken. Marjon Arends is vooral een goede spreker als ze los komt van haar papier, grapjes maakt en praktijkverhalen vertelt. Ze werkt met het TOPOI-model, dat door sommigen verguisd wordt omdat 'het toch onwerkbaar is om voor ieder gesprek een politiedossier aan te leggen over de gesprekspartner'. Daarnaast maakt ze gebruik van verschillende visies over leren. Tot slot gaat ze nog in op de reddersdriehoek uit de Transactionele Analyse. Niet verwonderlijk dat ze haar spreektijd overschrijdt.

Het doel van haar lezing was tweeledig, bewust worden van de rol van coach en consulent van de SPV als expert en kennis en inzicht opdoen in de interculturele gespreksvoering binnen coaching en consultatie. Voor mij bestreek de lezing een

iets te groot gebied om werkelijk effectief te zijn, er zijn nu eenmaal altijd gebieden binnen interculturele communicatie waar een gesprek op vast kan lopen. De vraag blijft een beetje hangen hoe ik dat nu op een goede wijze vlot trek of laat trekken.

De pauze is een verademing. De schalen met cake zijn aangevuld en de koffie is lekker en goed om de geest weer helder te krijgen. De gesprekken zijn geanimeerd en er wordt voortgeborduurd op de voordrachten die zijn gehouden. Al snel is het tijd voor de verschillende workshops. Bij aanvang van de middag, bij binnenkomst, werd iedereen in de gelegenheid gesteld om zich op te geven voor een workshop naar keuze. Door middel van het meenemen van een gekleurde kaart met daarop de titel van de workshop en de ruimte waar die gehouden zou worden. Als een soort reisleiders met de gekleurde kaart in de lucht halen de workshopleiders iedereen in de centrale hal op om vervolgens via een trappenhuis op de tweede etage terecht te komen.

Ik had me opgegeven voor de workshop van Rietje Wesenbeek over het onderwerp 'Moeten we hulpverlening aan oudere migranten politiseren'. Bij aankomst in het lokaal blijkt dat 10 andere deelnemers aan de studiemiddag zich ook hebben ingeschreven voor deze workshop.

Rietje Wesenbeek is werkzaam als stafdocent bij de MGZ-GGZ opleiding en trakteert ons op een actuele casus. Haar motieven hierbij zijn een toename van de allochtone ouderen, het vaak aanwezige dilemma van wel of niet terug naar het land van herkomst en het feit dat er geen specifieke opvang is voor allochtone ouderen.

Ze gaat bij haar inleiding in op de principes van vraaggestuurde hulpverlening, gebaseerd op de vraag en wens van de cliënt met psychische problemen en dat het tot stand komt door overleg of middels onderhandeling met de professional. De casus is uit de praktijk opgetekend en is ingewikkeld. Het gaat om een 76 jarige Marokkaanse man met agressief gedrag naar zijn dementerende vrouw. Na beoordeling blijkt ook hij te lijden aan een cognitieve stoornis, vermoedelijk dementie. Een fors zorgprobleem dient zich aan. Beiden spreken geen Nederlands, de zoon tolkt maar durft bepaalde vragen niet te vertalen, het systeem dreigt overbelast te raken, er is geen thuiszorg die kan communiceren, er is geen dagopvang voor allochtone bejaarden en er is geen instantie die de belangen behartigt. Een schrijnende situatie waarbij vraaggestuurde zorg bijna niet tot de mogelijkheden behoort. Onder de aanwezigen ontspint zich een discussie over de verschillende thema's en wat de mogelijkheden zijn om concreet te doen. Ook hier klinkt het appèl dat een SPV zich bij zijn eigen instelling dient op te werpen als een belangenbehartiger om meer maatwerk te realiseren voor de allochtone psychiatrische patiënt. Een kleine rekenom betreffende bijvoorbeeld de groep allochtone ouderen in Amsterdam baart zorgen, nu is 15% van de 55+ allochtoon maar in 2020 is dat 28%, bijna een verdubbeling, met alle problemen van dien.

Naast allerlei plaatselijke initiatieven die de revue passeren, koffieochtenden en huiskamergroepen, spitst de discussie zich toe op beleidsmakers en het opvoeden van de politiek. Het zou de taak van de SPV zijn om de wensen en behoeften van de allochtone psychiatrische patiënt over gepaste opvang en hulp bij de politiek duidelijk te maken. Wat kun je laten horen? De algemene indruk is dat deze problematiek politiek niet interessant is, het kost alleen maar geld en het is een "tijdelijk" probleem.

Een korte conclusie leert dat er vele dilemma's zijn en zullen blijven, de machteloosheid maar al te vaak parten gaat spelen en het uiteindelijk zo is dat mensen zelf ook moeten willen. Uiteindelijk is een belangenbehartiger binnen de instelling zoals in het Altrechtse model erg goed, om structurele veranderingen te

kunnen initiëren en om ook als SPV je verhaal bij kwijt te kunnen. Tot slot was het idee dat de politiek zich meer op algemene antidemocratische handelingen zal moeten richten.

Terug in de zaal krijgen we een appel van de sponsor en zoekt iedereen zijn plekje weer op. Het is jammer dat veel mensen hebben gekozen om na de workshop naar huis te gaan. De terugkoppeling blijft wat flauwtjes, de dagvoorzitter doet haar best maar er is weinig animo om uitgebreid ervaringen te delen. Mijn voorzichtige conclusie is dat we als ggz en ook als SPV-en afgelopen jaren ons op het gebied van interculturalisatie teveel afzijdig hebben gehouden. We zullen meer gebruik dienen te maken van onze kwaliteiten zoals signaleren, vroegtijdig en preventief interveniëren, outreachend werkzaam zijn en betrokken zijn bij de eerste lijn. Zoeken naar een nieuw evenwicht in een multiculturele context vraagt om dialoog, experimenteren en reflectie. Met de gebruikelijke bloemen en bonnen voor de sprekers wordt de dag beëindigd.
