

## “Heb ik het goed uitgelegd?”

### Communiceren met migranten met een lage scholing en beperkt Nederlands

“Ik merk dat patiënten mij niet voor het hoofd willen stoten en daarom geen nee durven te zeggen op de vraag of ze mij begrijpen. Doordat ze terug blijven komen met dezelfde vraag kom ik er dan achter dat ze mij niet begrepen hebben. Wat ik zeg lijkt niet te beklijven”  
- *verpleegkundige*

“Ik heb 20 jaar gewerkt in een achterstandswijk met veel allochtone cliënten. Ik had geen idee wie er van hen analfabeet was en wat dat voor effect had op onze interactie. Ik wou dat ik dit eerder had geweten dan had ik er veel meer rekening mee kunnen houden”  
- *huisarts*

#### Zelfmanagement

Zelfmanagement staat de komende jaren centraal in de zorg. Dat betekent dat cliënten zelf verantwoordelijk zijn voor de eigen gezondheid. Daarvoor is het nodig dat de cliënt de informatie begrijpt, vragen kan stellen en adviezen in de praktijk kan brengen. Bij cliënten met een lage scholingsachtergrond is dit niet altijd vanzelfsprekend. Helemaal als de cliënt uit een ander land komt en het Nederlands slechts beperkt beheerst.

#### Goede communicatie

Voor het stimuleren van zelfmanagement is een goede communicatie tussen professional en cliënt belangrijk. Echter voor u als professional is het misschien niet altijd duidelijk of uw cliënt u wel of niet begrijpt. Op de vraag: “Begrijpt u het?” wordt regelmatig “Ja” geantwoord, ook als er “nee” wordt bedoeld. Allochtone cliënten die zich onvoldoende kunnen uitdrukken vragen vaak niet om uitleg. Terwijl achteraf blijkt dat de adviezen, informatie en verwijzingen niet zijn begrepen. De cliënt komt steeds terug met dezelfde klacht of blijft om onduidelijke redenen weg.

#### Achtergrond

Wanneer begrijpt u de cliënt niet? Mogelijk speelt cultuur een rol of psychische of fysieke barrières. Er kan ook iets anders aan de hand zijn, namelijk:

- een lage scholingsachtergrond en lage gezondheidsvaardigheden
- een beperkte beheersing van het Nederlands in spreken en/of schrift

#### De training: inhoud en resultaat

In deze training leert u met uw vragen, informatie en adviezen aan te sluiten op het scholingsniveau en het niveau Nederlands van de cliënt. Uw cliënt begrijpt beter wat u bedoelt en kan aan de slag met uw informatie en adviezen.

De training bestaat uit twee dagdelen met onderwerpen als:

- de gezondheidsvaardigheden van mijn cliënt
- gesprekken met een cliënt met weinig scholingsachtergrond en beperkt Nederlands
- bruikbaarheid van folders en brieven voor cliënten met weinig scholingsachtergrond en beperkt Nederlands

## Pharos

Kennis- en  
adviescentrum

Migranten,  
Vluchtelingen &  
Gezondheid

Herenstraat 35  
Utrecht  
030-2349800

training  
@pharos.nl

Ook is er aandacht voor culturele diversiteit. Voor verdere verdieping in dit thema kan de training gecombineerd worden met de cursus "Doktersassistenten en culturele diversiteit (accreditatie NVDA onder nummer DA 210055) of een training 'Interculturele communicatie competenties' van Pharos.

Een groot deel van de training is ook toepasbaar bij communicatie met Nederlandstalige laaggeletterde cliënten. Dit zijn autochtone of allochtone cliënten die moeite hebben met lezen en schrijven van bijvoorbeeld folders, bijsluiters en uitgebreidere teksten en met het invullen van formulieren.

### Wie

De training is voor zorgprofessionals met cliënten met een lage scholingsachtergrond en beperkt Nederlands.

### Accreditatie

Accreditatie is aangevraagd voor doktersassistenten en fysiotherapeuten. .

### Meer informatie

Voor meer informatie over de inhoud van deze training, of voor een **incompany aanbod op maat** kunt u contact opnemen met Training & Advies via telefoonnummer: 030-2349800 of e-mail: [training@pharos.nl](mailto:training@pharos.nl)