

# SPIEGELGESPREKKEN MET ALLOCHTONE CLIËNTEN

*Het spiegelgesprek is een beproefde methode om te horen wat zorggebruikers vinden van de zorg. Zorggroep Almere heeft als een van de eerste zorginstellingen in Nederland spiegelbijeenkomsten gebruikt als instrument om meer te weten te komen over ervaringen van allochtone cliënten.*

FOTO: MAARTEN FEENSTRA



**MARIJE HELMER. MARJOLIJN VAN LEEUWEN**

In spiegelbijeenkomsten delen cliënten onderling hun ervaringen met de zorg en zijn zorgverleners als toehoorder aanwezig. Dit toehoren stimuleert zorgverleners tot verdieping in het perspectief van cliënten. Dit geldt natuurlijk ook voor dat van allochtone cliënten. Spiegelbijeenkomsten zijn een middel bij uitstek voor het interculturaliseren van de zorg. Voor een goed resultaat zijn evenwel enkele aanpassingen nodig op het standaard spiegelen. Voorafgaand aan de spiegelbijeenkomst dienen migrantenzelforganisaties geraadpleegd te worden over vragen en topics. Dit omdat gebleken is dat er onderwerpen zijn waar migrantendeelnemers noch zorgverleners uit zichzelf over beginnen terwijl deze wel belangrijk gevonden worden en bekend zijn bij migrantenorganisaties.

De werving van allochtone deelnemers slaagt alleen wanneer deze een sterk outreachend karakter heeft. Met name als het gaat om laagopgeleide allochtone cliënten of cliënten met een beperkte beheersing van de Nederlandse taal. Bij het kiezen en

▲ **Bijschrift? van de eerste generatie zijn laag opgeleid en hebben moeite met de Nederlandse**

het inrichten van locatie en programma zijn een informeel karakter en een informele sfeer aan te bevelen. Indien mogelijk kunnen de bijeenkomsten vanwege laagdrempeligheid plaatsvinden in buurthuizen of andere vindplaatsen van allochtone zorggebruikers. De ontvangst van de deelnemers verdient meer dan normale aandacht. In Almere zijn goede ervaringen opgedaan met een gastvrij onthaal inclusief koffie, thee en iets te eten.

Voor het leiden van de gesprekken met allochtone cliënten heeft de gespreksleider een paar extra vaardigheden nodig. Bijvoorbeeld kunnen omgaan met communicatieproblemen vanwege een beperkte beheersing van de Nederlandse taal. In geval van migranten met een lage scholingsachtergrond rekening houden met beperkt abstract denken. Ook moet de gespreksleider weten hoe universele thema's als cultuurverschillen ter sprake te brengen zonder de deelnemers te stigmatiseren. Bij spiegel-

bijeenkomsten met allochtone zorggebruikers is toevoeging van een migranten-expertpanel zeer waardevol. Dit panel kan aanvulling geven op informatie van deelnemers.

## PRAKTIJKVOORBEELD ALMERE

In een spiegelbijeenkomst met huisartsen en doktersassistenten (als toehoorders) in Almere bleek dat veel allochtone deelnemers de assistente ervoeren als iemand die je weg houdt bij de dokter. 'Je wordt een beetje weggeduwd, zelfde voor de laatste tijd voor de Mexicaanse griep (...). Ik had mijn kinderen met veertig graden koorts, ik heb vier keer gebeld naar de receptie om een afspraak te maken. (...) Hoe moet ik dat accepteren, is mijn woord te weinig? Ik persoonlijk zie mijn kinderen, ik weet wat mijn kinderen mankeren, niet de telefoniste.'

De doktersassistenten voelden zich door deze en een paar soortgelijke uitingen gekwetst en niet gerespecteerd. Toen zij daar eenmaal hun hart over hadden gelucht konden ze objectiever oordelen en kwamen er verbeterpunten naar voren. Bijvoorbeeld goede voorlichting over de rol van doktersassistenten. Ook zagen ze in hoe belangrijk het is om de bezorgdheid van moeders te voelen en te begrijpen. ●

Marije Helmer is stagiaire bij de afdeling Communicatie van Pharos

Marjolijn van Leeuwen is onderzoeker en methodiekontwikkelaar bij Pharos

## KLEURRIJK SPIEGELEN

Het rapport *Kleurrijk spiegelen – Spiegelbijeenkomsten met allochtone zorggebruikers* vormt het verslag van alle kansen en uitdagingen rondom spiegelbijeenkomsten met allochtone zorggebruikers. Het rapport is gratis te downloaden via [www.pharos.nl](http://www.pharos.nl) onder Downloads.

