



## Nursing 25 culturele achtergrond

- Communiceer met cliënten uit verschillende culturen
- Ondersteun bewoners met gehoor- of geheugenproblemen
- culturele verschillen, communicatiestijlen, gehoor-/geheugenproblemen, ondersteunende communicatiestrategieën

|                                    |                                  |  |  |
|------------------------------------|----------------------------------|--|--|
| <b>De cultuurverschillen</b>       | <i>(Cultural differences)</i>    | <b>De compensatiestrategie</b>                 | <i>(Compensation strategy)</i>               |
| <b>De communicatiestijl</b>        | <i>(Communication style)</i>     | <b>Aanpassen (zich aanpassen)</b>              | <i>(Adapt (to adapt oneself))</i>            |
| <b>De non-verbale communicatie</b> | <i>(Nonverbal communication)</i> | <b>Aanpassen (zich aanpassen)</b>              | <i>(Adjust (to adjust oneself))</i>          |
| <b>De misverstanden</b>            | <i>(Misunderstandings)</i>       | <b>Toelichten</b>                              | <i>(Explain/clarify)</i>                     |
| <b>De beleefdheidsvorm</b>         | <i>(Form of politeness)</i>      | <b>Herhalen</b>                                | <i>(Repeat)</i>                              |
| <b>De gewoontes</b>                | <i>(Customs)</i>                 | <b>Langzaam spreken</b>                        | <i>(Speak slowly)</i>                        |
| <b>Het verwachtingspatroon</b>     | <i>(Expectation(s))</i>          | <b>Eenvoudig uitleggen</b>                     | <i>(Explain simply)</i>                      |
| <b>De gevoeligheid</b>             | <i>(Sensitivity)</i>             | <b>Samenvatten</b>                             | <i>(Summarize)</i>                           |
| <b>De taalbarrière</b>             | <i>(Language barrier)</i>        | <b>Geduldig zijn</b>                           | <i>(Be patient)</i>                          |
| <b>De gehoorstoornis</b>           | <i>(Hearing impairment)</i>      | <b>Bevestigen (bevestigen wat iemand zegt)</b> | <i>(Confirm (confirm what someone says))</i> |
| <b>De geheugenstoornis</b>         | <i>(Memory disorder)</i>         | <b>Visueel ondersteunen</b>                    | <i>(Support visually)</i>                    |
| <b>Het luisterhulpmiddel</b>       | <i>(Listening aid)</i>           | <b>Rustig omgevingsgeluid</b>                  | <i>(Low background noise)</i>                |
| <b>Het geheughulpmiddel</b>        | <i>(Memory aid)</i>              | <b>Respect tonen</b>                           | <i>(Show respect)</i>                        |

## 1. Exercises

### 1. Match each word with its definition.

- |                                    |  |
|------------------------------------|--|
| a. de taalbarrière                 | 1. een probleem waardoor mensen elkaar niet goed begrijpen d<br>andere taal            |
| b. zich aanpassen                  | 2. een aandoening waardoor iemand slechter hoort en gesprekken<br>moeilijker zijn      |
| c. bevestigen (wat iemand<br>zegt) | 3. je gedrag veranderen zodat het beter past bij de cliënt of de situatie              |
| d. de gehoorstoornis               | 4. informatie laten zien met plaatjes of gebaren zodat de cliënt het beter<br>begrijpt |
| e. visueel ondersteunen            | 5. laten merken dat je het begrijpt, bijvoorbeeld door te herhalen                     |
- a-1 b-3 c-5 d-2 e-4



### 2. Brief work instruction: culturally sensitive communication with residents who have hearing or memory problems (Audio available in app)

**Fill in the gaps:** non-verbale, gehoorstoornis, Herhaal, beleefdheidsvorm,  
Bevestig, misverstanden, luisterhulpmiddel, geheugenstoornis

Op onze afdeling wonen bewoners met verschillende culturele achtergronden. Dat merk je in gewoontes en in wat iemand als \_\_\_\_\_ ervaart. De één verwacht direct contact en een duidelijke uitleg; de ander vindt het prettig als je eerst rustig kennismakt. Let ook op \_\_\_\_\_ communicatie, zoals oogcontact, gezichtsuitdrukking en afstand. Bij \_\_\_\_\_ helpt het om rustig te benoemen wat je ziet: "Ik merk dat dit niet duidelijk is." Vraag daarna wat iemand nodig heeft en controleer of jullie hetzelfde bedoelen.

Bij bewoners met een \_\_\_\_\_ of \_\_\_\_\_ pas je je communicatiestijl aan. Spreek langzaam, in korte zinnen en zonder veel achtergrondgeluid. \_\_\_\_\_ belangrijke informatie en vat aan het einde samen. Gebruik waar mogelijk een \_\_\_\_\_ of visuele ondersteuning. \_\_\_\_\_ wat de bewoner zegt, toon respect en blijf geduldig, ook als iemand boos wordt of het gesprek vaak moet herhalen.


*On our ward, residents come from a variety of cultural backgrounds. You can see this in customs and in what someone considers polite. One person may expect direct contact and a clear explanation; another may prefer that you first introduce yourself calmly. Also pay attention to non-verbal communication, such as eye contact, facial expressions and physical distance. If there are misunderstandings, it helps to calmly describe what you observe: "I notice that this isn't clear." Then ask what the person needs and check whether you both mean the same thing.*

*With residents who have a hearing impairment or a memory disorder, adapt your communication style. Speak slowly, use short sentences and avoid background noise. Repeat important information and summarise at the end. Use a hearing aid or visual support where possible (for example a pictogram card or a written note). Confirm what the resident says, show respect and remain patient, even if someone becomes angry or the conversation has to be repeated often.*

1. Welke voorbeelden van culturele verschillen noemt de tekst en hoe kun je daarop reageren?

---

**3. Listen to the audio fragment and indicate whether the following statements are true or false.**

|   | True                     | False                    |  |
|---|--------------------------|--------------------------|--|
| De verpleegkundige had onduidelijkheid over pijnmedicatie doordat de bewoner zich anders uitdrukte en weinig oogcontact maakte. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| Omdat de bewoner goed hoort en de taal geen probleem is, kan de verpleegkundige gewoon snel praten.                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| Om de communicatie te ondersteunen gebruikt de verpleegkundige zowel herhalen en samenvatten als visuele hulpmiddelen.          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |

**4. Role-play: Complete the dialogues**



**a. Familiegesprek over gehoor en geheugen**

**Sanne (verpleegkundige):** *Fijn dat u er bent, mevrouw De Vries. Ik wil kort praten over uw vader: we merken dat hij slechter hoort en soms dingen vergeet.*  
*(Thank you for coming, Mrs De Vries. I'd like to talk briefly about your father: we've noticed his hearing has declined and he sometimes forgets things.)*

**Mevrouw De Vries (dochter):** 1. \_\_\_\_\_

**Sanne (verpleegkundige):** *Dat klopt. Er ontstaan misverstanden: hij knikt, maar blijkt iets anders te hebben begrepen. Daarom bevestig ik eerst wat hij zegt en vat ik het daarna kort samen.*  
*(That's right. Misunderstandings happen: he nods but has understood something different. So I first confirm what he says and then give a short summary.)*

**Mevrouw De Vries (dochter):** 2. \_\_\_\_\_

**Sanne (verpleegkundige):** *Dat begrijp ik. We proberen respect te tonen en geduldig te zijn: rustig spreken, korte zinnen gebruiken en storende geluiden verminderen, bijvoorbeeld de tv uitzetten.*  
*(I understand. We try to be respectful and patient: speak calmly, use short sentences and reduce distracting noise—for example, by turning off the TV.)*

**Mevrouw De Vries (dochter):** 3. \_\_\_\_\_

**Sanne (verpleegkundige):** *Dan kunnen we een geheugenhulpmiddel proberen, zoals een briefje bij de deur of een vaste routine. Ik ondersteun informatie ook visueel, bijvoorbeeld met een kaartje: 'medicatie om 08:00'.*  
*(Then we can try memory aids, like a note by the door or a fixed routine. I also present information visually, for example with a card saying 'medication at 08:00'.)*

**Mevrouw De Vries (dochter):** 4. \_\_\_\_\_

**b. Intake met cliënt uit andere cultuur**

**Rachid (verpleegkundige):** 5. \_\_\_\_\_

**Meneer Yilmaz (cliënt):** *Dank u. In mijn cultuur is het niet gebruikelijk om steeds vragen te stellen, maar ik wil het wel goed begrijpen.  
(Thank you. In my culture it isn't customary to ask questions all the time, but I do want to understand things properly.)*

**Rachid (verpleegkundige):** 6. \_\_\_\_\_

**Meneer Yilmaz (cliënt):** *Soms is er ook een taalbarrière, en als u te snel spreekt, raak ik de draad kwijt.  
(Sometimes there's also a language barrier, and if you speak too quickly I lose track.)*

**Rachid (verpleegkundige):** 7. \_\_\_\_\_

**Meneer Yilmaz (cliënt):** *Dat is fijn, want door stress vergeet ik vaak informatie. Mijn vrouw zegt dat ik steeds hetzelfde vraag.  
(That's good, because when I'm stressed I often forget information. My wife says I keep asking the same questions.)*

**Rachid (verpleegkundige):** 8. \_\_\_\_\_

### Example answers:

**1.** Ja, thuis is het ook zo. Hij zegt dat wij onduidelijk zijn, maar volgens mij hoort hij vaak de helft niet. **2.** Goed idee, maar hij raakt snel geïrriteerd. Hij is gevoelig als mensen doen alsof hij een kind is. **3.** Hij heeft een luisterhulpmiddel, maar vergeet het soms in te doen. **4.** Klinkt goed. Als u het thuis ook eenvoudig uitlegt en af en toe herhaalt, kan ik dat zo ook toepassen. **5.** Welkom, meneer Yilmaz. Ik ben Rachid, verpleegkundige. Zeg het gerust als iets onduidelijk is; we nemen de tijd. **6.** Dat is een belangrijk cultuurverschil. Hier verwachten we juist dat mensen vragen stellen. Om misverstanden te voorkomen, vraag ik af en toe: 'Klopt dat zo?' en bevestig ik wat u zegt. **7.** Dan pas ik mij aan: ik spreek langzaam, leg dingen eenvoudig uit en ik herhaal de belangrijkste punten. We kunnen ook visueel ondersteunen met een schema of pictogrammen. **8.** Als compensatiestrategie maken we een kort overzicht op papier met de afspraak, medicatie en telefoonnummers. Aan het einde vat ik alles samen, zodat u het thuis kunt nalezen.

## 5. Writing correspondence

---

---

---