



Ruis op de lijn

Wanneer waarden, wensen en achtergronden aan de oppervlakte komen

Dag van de palliatieve zorg – 5 oktober 2026

Netwerk Palliatieve Zorg Rotterdam & omstreken

Cultuursensitief werken in het kort

Niet culturen, maar mensen ontmoeten elkaar. Geen kennisvak, maar een houding.

Zie de mens, niet de groep

Ieder mens heeft een meervoudige identiteit: dochter, gelovige, moeder, patiënt. Herkomst is één deel ervan. Kennis over groepen is een hypothese, nooit een conclusie.

Ken je eigen aandeel

Communicatie is circulair: je beïnvloedt elkaar.
“Wat doe ik dat de ander zo doet?”

Ga uit van de goede wil

Achter elk gedrag zit een logische, positieve bedoeling. Erken die eerst. Erkennen is niet hetzelfde als het ermee eens zijn.

WAAR ZIT DE RUIS? TOPOI: kijken én doen

T

Taal

O

Ordering

P

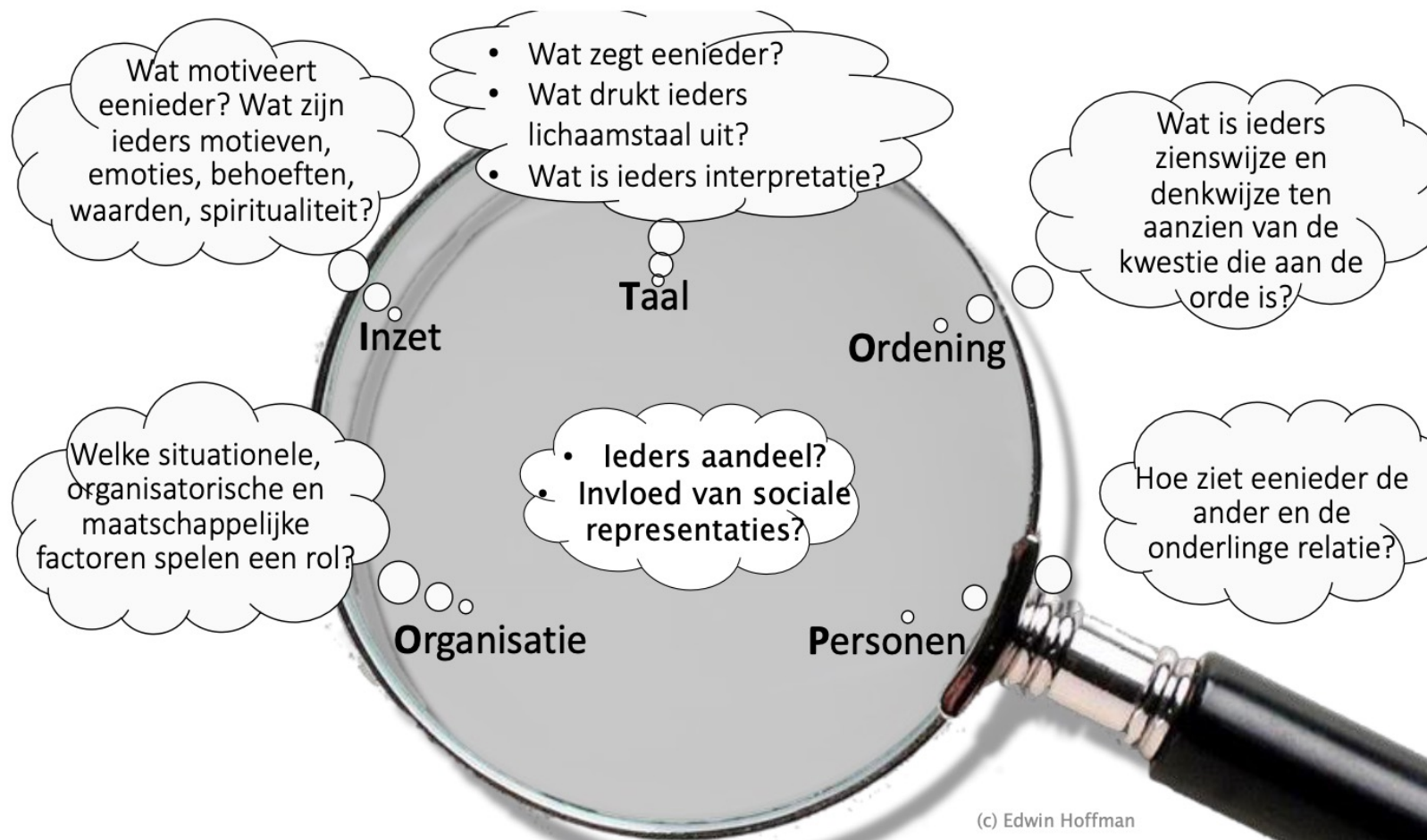
Personen

O

Organisatie

I

Inzet & Invloed



WAAR ZIT DE RUIS? TOPOI: kijken én doen

Waar zit de ruis?



Taal

Woorden, toon, lichaamstaal, vertaling



Ordening

Hoe kijken we aan tegen wat er gebeurt? Wat vinden we ervan? Zienwijzen en waarden over ziek zijn en sterven



Personen

Rollen, relatie, verwachtingen, wie voert het woord



Organisatie

Regels, tijden, kaders, wie beslist wat



Inzet & Invloed

Motieven en behoeften achter het gedrag

Wat kun je doen?

Vertraag, vat samen en check.
Haal er eventueel een tolk bij.

Vraag hun kijk uit, leg daarna de jouwe uit.

Benoem rollen en verwachtingen hardop.

Leg uit waaróm het zo werkt, zoek samen ruimte.

Erken eerst de goede bedoeling, bespreek dan pas.

Schuurt het? Loop T-O-P-O-I langs: vaak is één gebied genoeg om het gesprek weer open te trekken.

Meneer en zijn familie — het verhaal

Meneer wordt gebracht door zijn familie. Hij is al heel ziek en volledig bedlegerig. Zijn schoondochter geeft bij de intake aan dat zij zelf 'in de palliatieve zorg zit'. Zij loopt achter de zorg aan het kantoor binnen en wil alles weten over de werkwijze en de medicatie, en maakt onafgebroken haar deskundigheid kenbaar. Zij regelt het zo dat zij met de rapportage van de zorg kan meelesen.

De kamer van meneer zit voortdurend vol bezoek, dat ook luidruchtig is. Men kan het duidelijk goed met elkaar vinden en maakt er vooral een gezellig samenzijn van. Meneer ligt temidden van al die vrolijkheid in bed en laat het over zich heen komen. De bezoekers komen vroeg en gaan laat weg. Er worden voortdurend koffie en thee door de vrijwilligers aangedragen; zij worden ook betrokken bij de vrolijkheid en de af en toe wat platte grappen, de een kan daar beter mee omgaan dan de ander.

Naarmate het verblijf duurt, worden de familieleden steeds vrijer en gaan zij zelf koffie halen als het hen te lang duurt. De noodzakelijke correctie — koffie en thee worden uitsluitend door vrijwilligers gebracht — wordt niet in dank afgenomen. De schoondochter begint ook kritiek te leveren op de zorg en probeert voortvarend zelf 'verbeteringen' aan te brengen.

Meneer wordt intussen zieker en zieker en draait zijn hoofd weg van de drukte om zich heen. De familie staat daar echter niet voor open en houdt koste wat kost de vrolijkheid vol. Uiteindelijk wordt meneer gesedeerd en overlijdt hij na enkele dagen. De kamer wordt als een slagveld achtergelaten, met nog allerlei persoonlijke bezittingen die ook niet meer worden opgehaald.

Meneer en zijn familie

Meneer ligt ernstig ziek in bed; zijn drukke, vrolijke familie – onder wie zijn schoondochter, zelf werkzaam in de palliatieve zorg – vult de kamer van vroeg tot laat.

Waar zit de ruis?

Wat kun je doen?



Taal

Wie praat er over meneer – en wie praat mét hem?

Vraag het hem zelf: “Hoe is het zo voor u?”



Ordering

Vrolijk blijven kan verdriet en angst dragen. Wat is voor hen een goed afscheid?

“Hoe had u zich het afscheid voorgesteld?”



Personen

De schoondochter is familie én vakgenoot. Lastige familie, of bezorgde naasten?

Erken haar kennis: “Wat verwacht u van ons?”



Organisatie

Koffie, meelezen in de rapportage, bezoektijden: is dat vooraf uitgelegd?

Leg uit wat kan én waarom; maak concrete afspraken.



Inzet & Invloed

Wat zijn haar drijfveren: nuttig zijn, controle houden, angst bedwingen?

“Ik zie hoeveel u voor meneer wilt betekenen.”

Drie stappen in je groep

1

Vertel

De inbrenger vertelt kort en feitelijk wat er gebeurde. De rest luistert alleen – nog geen advies.

10 min

2

Kijk met TOPOI

Waar zit de ruis? Loop de vijf gebieden langs en kies de twee die er het meest toe doen.

15 min

3

Kies één interventie – en zeg hem hardop

Pak de actiekant van dat gebied. Formuleer je openingszin en spreek hem uit tegen iemand.

10 min

Eén zin die je meeneemt voor morgen

Elke groep deelt de zin die zij gaan gebruiken.

- Verschil is geen probleem, maar vraag om informatie, nadere toelichting en vul niet in.
- Niet 'de cultuur' is het probleem, maar de ruis. Communicatie kan haperen en daar heb jij invloed op.
- Erken eerst de inzet van de ander; bespreek dan pas 'het probleem'.

Neem TOPOI mee naar de afdeling of je overleg – ze werken ook in de overdracht.