

Kleurrijk Maatschappelijk Werk

> 'Kleurrijk maatschappelijk werk, een boeiende ontwikkeling' was de titel van het congres dat de Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers (nvmmw) organiseerde. Het vond plaats op 28 oktober 2008 in het Koninklijk Instituut voor de Tropen in Amsterdam. Het congres stond in het teken van werken met en voor mensen uit een diversiteit aan culturen.

Twee vragen lagen ten grondslag aan het congres. Het zijn vragen die voorkomen uit het groeiend aantal cliënten dat in twee culturen leeft, en het eveneens groeiend aantal maatschappelijk werkers dat kennis en ervaring heeft in twee culturen. De eerste vraag luidt: hoe gaan we om met deze nieuwe collega's in het maatschappelijk werk? En de tweede: wat moet je weten om goed te kunnen communiceren met allochtone cliënten?

De ruim 100 deelnemers kwamen uit heel Nederland, vanuit instellingen en organisaties in maatschappelijke en geestelijke gezondheidszorg en dienstverlening, onderwijs, welzijn, training en advies. Doel was om de mogelijkheden voor het werken met en voor migranten beter in beeld te krijgen. De dag begon met plenaire lezingen. Deelnemers maakten vervolgens een keuze voor het volgen van interactieve lezingen en werkateliers, waaraan ze zelf mede inhoud gaven. Thema's uit deze lezingen en werkateliers gaven antwoord op de twee kernvragen. Van theoretische visies op werken met migranten kwamen we tot praktische handreikingen en van onderliggende dimensies en structuren belandden we bij uniciteit en persoonlijke benadering.

CULTUUR EN DIVERSITEIT

De eerste spreker was Gert Jan Hofstede, hij sprak over cultuur en burgerschap. Hij legde de relatie naar het maatschappelijk werk door deze begrippen te koppelen aan identiteit en (ongeschreven) morele regels. Je cultuur bepaalt welke identiteiten voor je open liggen. Van je identiteit ben je jezelf bewust, van je cultuur niet. Je identiteit is wat je weet en vindt dat je bent, maar is ook afhankelijk

van hoe anderen jou zien en van de omstandigheden waarin je verkeert. Hoe strakker de samenleving is georganiseerd en hoe meer morele regels er zijn, hoe minder snel je van identiteit kan wisselen. Je bepaalt zelf je eigen identiteit. Mensen zijn daarentegen allemaal gelijk in hun behoeftes en sociale drijfveren. Hofstede verwees hiervoor naar de piramide van Maslow. Cultuur zorgt er mede voor dat je denkt en doet zoals je denkt en doet. Mensen stellen daar regels voor op. Voorts ging de spreker in op het werk van zijn vader Geert Hofstede, over de vijf dimensies van nationale cultuurverschillen. Elke groep mensen maakt regels. Sommige groepen zijn collectivistisch, andere groepen individualistisch. Sommige groepen kennen een grote masculiniteit, terwijl andere een grote femininiteit kennen. Grote versus kleine machtsafstanden, grote versus kleine onzekerheidsvermijding, en korte versus lange-termijn oriëntatie bepalen de overige dimensies van verschillen tussen culturen (Hofstede & Hofstede, 2005). Hofstedes praktische noot is drievoudig. Zorg dat je kennis hebt van je eigen en andermans culturen en identiteiten. Ga samen aan één kant staan en kom elkaar tegemoet door aanvaardbaar gedrag en duidelijke grenzen te stellen. En spreek elkaar aan op empathie om zo in elkaars huid te kruipen.

David Pinto gaf op het congres de tweede lezing over diversiteit en het ontstaan hiervan. Hij ging in tegen Hofstede. De dimensies van Hofstede zijn minder interessant dan hoe die dimensies ontstaan zijn, betoogde hij. De dimensie benadering is statisch, volgens Pinto, en schenkt geen aandacht aan normen en waarden die aan gedrag van mensen ten grondslag liggen. Het gaat erom te begrijpen hoe de dimensies tot stand komen. Met zijn eigen structuuretheorie kunnen we gedrag en de onderliggende normen en waarden wel begrijpen, zegt hij. Het is de kapstok waar de dimensies aan opgehangen kunnen worden. De verschillen tussen individuen zitten niet in nationale cultuurverschillen maar in regels en codes in de samenleving en vooral in hoe deze gerangschikt zijn. F-structuren kennen een fijnmazig netwerk van regels en G-structuren een grofmazig, met daartussen een *Mixed* structuur. Vier factoren bepalen tot welke structuur

een individu behoort (Pinto, 1994; 2007). Ofwel de groep bepaalt de regels (groepsbewustzijn) ofwel het individu (individueel bewustzijn). Binnen een F-structuur staat de groep centraler en zijn rollen duidelijker. Het hoogste streven hier is eer en geen zelfontplooiing. Daarmee uitte Pinto ook kritiek op de vermeende universele geldigheid van de piramide van Maslow. Pinto benadrukt dat er geen tegenstelling tussen de structuren bestaat, maar dat er sprake is van een continuüm. Er zijn ook verschillen *tussen* individuen *binnen* de structuren. De verschillen zijn bovendien niet erg; zij zijn alleen anders. Het gaat erom wat je met de verschillen doet en of je wil begrijpen waarom ze er zijn. Verschillen mogen overeind blijven, zolang we ze accepteren, erkennen en ervan leren.

INTERCULTUREEL WERKEN IN MULTICULTURELE TEAMS

Frans de Vlieger hield een interactieve lezing over interculturalisatie door intervisie in een team te laten zien. Urmy Macknack en Dirck van Bekkum spraken in hun interactieve lezing over samenwerken in multiculturele teams. Van Bekkum relateerde beide lezingen van Hofstede en Pinto door te stellen dat structuren en dimensies van belang kunnen zijn, maar beide begrippen tot generalisaties kunnen leiden en dus gevaarlijk kunnen zijn. Het persoonlijk perspectief is het belangrijkste bij intercultureel werken. Cultuur omvat vele aspecten van het dagelijks leven waar je aan voorbijgaat, als je alleen kijkt naar structuren en dimensies. Je kijkt dan juist niet vanuit de achtergrond van elk individu. Bovendien ben je zelf als individu ook van belang. Inzicht krijgen in de eigen cultuur is het begin van intercultureel werken. Je moet je bewust worden van je eigen kaders voordat je kaders van anderen kan begrijpen en bespreken.

Met die insteek gingen Macknack en Van Bekkum ieder apart uitvoerig in op hun eigen levensverhaal met daarin professionele en persoonlijke worstelingen in het leven en werken met mensen die een andere achtergrond hebben dan zij zelf. Macknack gaf daarmee ook een schets van de geschiedenis van hoe binnen het maatschappelijk werk in Nederland tegen, wat zij zegt, *zwart-wit*

issues werd aangekeken. *Zwart-wit* issues zijn kwesties als: in hoeverre kun je spanningen benoemen tussen allochtonen en autochtonen? In hoeverre durf je dat, met het risico meer spanningen op te roepen?

Wanneer heeft een kwestie te maken met persoonlijkheid en wanneer met cultuur? Daarvoor bestaat geen kant-en-klare oplossing. Alles is contextueel bepaald. Cultuurverschillen bestaan niet alleen tussen allochtonen en autochtonen, maar ook binnen verschillende allochtone of autochtone gemeenschappen. Macknack pleitte in haar verhaal voor werken in een multicultureel team, waarbij de persoonlijke benadering van belang is om uit de zwart-wit conflicten of stereotyperingen te komen, zowel van professional naar cliënt als van professionals onderling.

WERKEN VOOR EN MET MIGRANTEN

In een aantal werkateliers kwam de rol van migrantenorganisaties voor hulpverlening aan bod (door Reza Zandpour), intermediairs tussen reguliere zorg en migranten (Fatouch Chanaat) en interculturele gespreksvoering (Edwin Hoffman). Bouchra Mrabet behandelde werken aan *empowerment* in groepen. Mrabet's punt was duidelijk: je bent altijd bezig met beeldvorming. Haar vraag aan de deelnemers was vervolgens: ben je meer gericht op het ik of op de ander? Mrabet stelde dat hulpverleners in interactie met anderen meestal gericht zijn op de inhoud. Daarbij gaan ze voorbij aan het feit dat het vaak niet lukt om mensen echt te bereiken. In het werk met migranten is het proces minstens zo belangrijk als de inhoud. Een analyse van de interactie tussen hulpverlener en cliënt kan daarbij helpen. Welke rol als hulpverleners heb je zelf en welke houding? Elke vorm van interactie is *empowerment*. *Empowerment* betekent in de basis dat er iets ontbreekt, dat we willen bijbrengen. Maar wat er ontbreekt, kan in ieders ogen verschillen. Er moet een gezamenlijk doel zijn bij *empowerment* van groepen: waar wil jij en waar willen anderen uitkomen? Ook als groepsbegeleider maakt een maatschappelijk werker deel uit van het groepsproces. Mrabet volgde hierin Hoffmans visie op interculturele communicatie. Wees jezelf, open en betrokken in interactie met anderen. Her-

ken en erken verschillen en maak zaken bespreekbaar. Ga uit van een positieve inzet. Werk met de effecten van je communicatie en niet met je doelen (Hoffman, 2008). Mrabet stelde zelf drie vragen rond haar standpunt 'ik ben wie ik ben'. Wie ben ik? Wat wil ik (in de groep)? Wat is daarvan de reden? Hiermee vorm je een beeld. Daardoor raak je bewust van je eigen ik, van het gegeven dat de ander ook een ik heeft, en van wat en wie de ik van de ander is.

Hoffman (2008) noemde in zijn werkatelier Pinto's structuuretheorie een culturaliserende benadering. De nationale of etnisch-culturele achtergrond van een individu zou de verklaring vormen van diens gedrag. Kennis van culturele achtergronden kan volgens Hoffman wel helpen om in de communicatie je eigen referentiekader te relativeren en etnocentrisme te voorkomen. De risico's van een culturaliserende benadering zijn volgens Hoffman echter dat daarmee een persoon tot de eigen nationale of etnische identiteit wordt gereduceerd. Het exotiseert mensen en werkt generalisatie en stereotypering in de hand. Een culturaliserende benadering haalt je uit je kracht en werkt bovendien bevoogdend. De kernvraag is: mag iemand zich – ondanks de uiterlijke kenmerken – presenteren zoals en *in wie* hij/zij is? Noodzakelijk is erkenning van zowel het gedrag (het topje van de ijsberg) als de inzet (onder water, met bijbehorende behoeften en motieven). Identiteit is dan volgens Hoffman een veelkleurig, veelvormig en bewegend mozaïek van elementen als je leeftijd, etniciteit, *gender* of ouders. Ieder mens is uniek en heeft zijn/haar eigen persoonlijkheid. Ieder mens is ook als sommige andere mensen, want ieder heeft toegang tot sociale systemen, culturen of groepen. En ieder mens is als alle anderen; heeft dezelfde basisbehoeften, basisemoties en basiscompetenties, vanwege de menselijke natuur. Interculturele communicatie betekent in bezit zijn van een transculturele grondhouding, wat zich uit in toewijding en aandacht voor die verschillende elementen van mens-zijn. Deze elementen komen terug in het *topoi*-model (Taal, Ordening, Personen, Organisatie, Inzet) dat Hoffman heeft opgezet als interventie bij interculturele communicatie (Hoffman, 2008).

CONCLUSIE

Met dit congres heeft de *nvmw* belangrijke visies over cultuur, interculturele communicatie en intercultureel werken getoond. Wat opvalt is dat de sprekers kritisch zijn over elkaars gedachtengoed, en elkaars visies weerleggen met eigen ervaringen of onderzoeksresultaten. Pinto bekritiseert met zijn structuuretheorie Hofstede's werk over culturele dimensies. Van Bakkum, Macknack, Hoffman en Mrabet stellen vervolgens zowel Hofstede als Pinto aan de kaak. Beide benaderingen culturaliseren en werken generalisatie en stereotypering in de hand. Aandacht voor jezelf, je eigen identiteit en achtergrond is van even groot belang als dat van mensen met wie je communiceert. De context heeft daarbij een niet te verwaarlozen invloed, die erkend moet worden in het werken met mensen met een andere achtergrond en identiteit dan de jouwe. Vanwege de congresprogrammering kon niet iedereen bij elke lezing of werkatelier zijn. De vraag is of de deelnemers de kritiek en aanvullingen desondanks hebben herkend. De plenaire openingslezingen omvatten de theoretische visies op cultuur, culturele regels en structuren. De antwoorden op de vragen die ten grondslag lagen aan het congres, dus eigenlijk wat deze theoretische visies betekenen voor het dagelijks werk, waren terug te vinden in zowel de werk ateliers als de interactieve lezingen. Intercultureel werken is niet slechts een theoretisch kader, maar is fundamenteel en principieel binnen samenwerking met welk individu dan ook. Deze rode draad is voor het werkveld van belang, om de kennis en ervaring opgedaan tijdens dit congres verder te ontwikkelen. Als je je eigen identiteit, ideeën en verwachtingen niet kent, ken je je vooroordelen ook niet. Dit werkt belemmerend om mensen te benaderen en zeker om ze te *empoweren*. Persoonlijke verhalen en ervaringen vergroten het contact en creëren een groter bewustzijn van en kennis over elkaar.

< Marijke Sniekers >

Antropologe en onderzoeker Comparative European Social Research and Theory (CESRT) en docent Social Work, Hogeschool Zuyd, Maastricht/Sittard