

Intercultureel werken

Licheng Chao

Samenvatting

Intercultureel werken brengt uitdagingen met zich mee: ons denken en doen wordt beïnvloed door evolutionaire en psychologische processen, de cultuur waarin we zijn opgegroeid en de in onze huidige samenleving toenemende polarisatie. Intercultureel werken vraagt daarom om diepgaande reflectie en een actief leerproces. Dit artikel biedt handvatten om cultuur beter te begrijpen en effectief om te gaan met diversiteit.

Het verkent hoe cultuurvorming plaatsvindt, waarom groepsvorming vaak tot uitsluiting leidt en hoe dit doorbroken kan worden. Daarnaast worden culturele verschillen en indelingen besproken, met het besef dat deze vooral dienen als vertrekpunt om eigen en andermans culturele bagage te blijven onderzoeken. Op deze manier houden we cultuur, onszelf en elkaar in beweging, wat uiteindelijk leidt tot meer afgestemde en betekenisvolle hulpverlening.

We leven in een multiculturele samenleving en dit is ook terug te zien in het werkveld van de jeugdhulp en geestelijke gezondheidszorg (ggz). Van Dijk (2009) merkt op dat er vanaf 1980 tot 2010 op het gebied van interculturele hulpverlening vooruitgang te zien is. Zo maken cliënten van niet-Nederlandse herkomst meer gebruik van jeugdhulp en de ggz, werken er meer hulpverleners met een migratieachtergrond in de zorg en is het aantal publicaties over interculturele zorg toegenomen. Vermoedelijk heeft deze vooruitgang zich de afgelopen tien jaar voortgezet. Intercultureel werken verwijst naar een manier van werken waarbij er respect is voor en rekening gehouden wordt met verschillende culturele achtergronden en omstandigheden (Nunez, Mahdi & Popma, 2021). Vaak hebben we als hulpverleners het idee dat we dat wel doen in ons werk, maar intercultureel werken gaat minder vanzelf dan we denken.

Sterker nog, we worden er (meestal onbewust) zelfs in belemmerd. Evolutionaire eigenschappen, psychologische processen en culturele vorming (van onszelf, zorgsystemen, de maatschappij) maken ons gevoeliger voor stereotyperingen, vooroordelen, discriminatie en racisme (Mesman, 2021). En dit maakt het moeilijker om open te staan voor en ruimte te geven aan diversiteit. Gebeurtenissen in de wereld en de hedendaagse toenemende polarisatie maken het lastiger om elkaar als mens te blijven zien en vinden. Intercultureel werken vraagt daarom om diepgaande reflectie en een actief leerproces. Foronda en collega's (2016) introduceren in dit kader het begrip 'cultural humility', oftewel culturele bescheidenheid. Dit is een houding van voortdurende zelfreflectie en de bereidheid om van anderen te leren. Het is geen vastgelegde set vaardigheden, maar een levenslang proces waarin nieuwsgierigheid en

‘Cultural humility’ gaat om voortdurende zelfreflectie en de bereidheid om van anderen te leren

aanpassingsvermogen centraal staan. Intercultureel werken wordt hierdoor niet slechts een techniek, maar een fundamentele manier van denken en handelen.

Waarom het zo moeilijk is ...

Waarom is het voor ons moeilijk en niet vanzelfsprekend om open te staan voor diversiteit? Vanaf jongs af aan leren we hoe we ons moeten handhaven en overleven in de wereld. Hiervoor is het belangrijk om informatie uit de wereld om ons heen te kunnen categoriseren, categorieën te leren afbakenen en te weten wat ergens wel en niet bij hoort. Dat geldt ook voor sociale categorieën. Dit helpt ons situaties snel te kunnen beoordelen, in te schatten wat we van de ander kunnen verwachten en hierop ons handelen af te stemmen. Van oorsprong was het belangrijk om dit snel (en automatisch) te kunnen; overleven kon afhangen van de juiste (veilige) inschatting van de situatie en de ander. En dat doen we nog steeds. Het beeld dat we op die manier creëren van onszelf, de ander en de wereld, geeft ons duidelijkheid en houvast. Wanneer we geconfronteerd worden met het onbekende of een mogelijke bedreiging van dat gecreëerde wereldbeeld (hetgeen angst oproept), reageren we vaak door onszelf te beschermen. Het is eenvoudiger om de ander als ‘fout’ af te schilderen dan onze eigen overtuigingen in twijfel te trekken. Veelal gebeurt dit alles onbewust. Mesman (2021) stelt dat we onze eigen objectiviteit kunnen overschatten, omdat we doorgaans niet goed in staat zijn om onbewuste voorkeuren te herkennen en uit te schakelen.

De behoefte tot sociale cohesie is aangeboren; ergens bij horen maakt minder kwetsbaar. In een fractie van een seconde beoordelen we of iemand

tot ‘onze groep’ behoort. Cultuur speelt een belangrijke rol in deze groepsvorming. Cultuur is een samenstelling van fundamentele veronderstellingen van een groep, ontwikkeld tijdens een leerproces met externe aanpassing en interne integratie en overgedragen aan nieuwe leden als juiste manieren van voelen, denken en doen (Schein, 2004). Het omvat alles wat een groep zich heeft aangeleerd en wat wordt doorgegeven als zijnde behorend bij de groep. Families, groepen, organisaties en andere menselijke systemen hebben de neiging alleen mensen toe te laten die op hen lijken. Dit resulteert vaak in homogene systemen die, vaak onbewust, diversiteit belemmeren en kunnen leiden tot het uitsluiten van ‘de vreemde ander’ (Tjin A Djie & Zwaan, 2016).

De weg naar meer diversiteit

Eén van de grootste belemmeringen ten aanzien van meer openstaan voor diversiteit, ligt verborgen in dat wat we vanzelfsprekend vinden. ‘Doxa’ zijn regels, overtuigingen en gewoonten die zo vanzelfsprekend en ingebakken zijn in ons denken en handelen, dat we ons er niet meer bewust van zijn of ze in twijfel trekken. Enerzijds helpend, om in het dagelijks leven niet overal over na te hoeven denken. Maar anderzijds ook beperkend en vernauwend ten aanzien van ons perspectief op de wereld en de ander. Zonder twijfel is er eigenlijk geen voldoende brede blik en geen echt voor de ander openstaan mogelijk. Neem bijvoorbeeld teams in de jeugdhulp of ggz waar vooral jonge, witte vrouwen werken, waarbij het comfortabel is dat iedereen ongeveer hetzelfde denkt en handelt. Het gevaar dreigt dat die manier van denken en handelen de norm wordt, waarmee alles wat afwijkt niet toegelaten wordt of kan bestaan. Hoe meer mensen in een team dezelfde achtergronden delen, hoe sterker onzichtbare regels worden,

In een fractie van een seconde beoordelen we of iemand tot ‘onze groep’ behoort

hoe moeilijker het wordt voor anderen om erbij te komen. Het is belangrijk om de onbewuste regels die diversiteit beperken te herkennen in onze teams en ruimte maken voor het gesprek hierover. Tjin A Djie en Zwaan (2016) geven aan hoe doxa uitgedaagd kan worden: door de 'vreemde ander' in jezelf te herkennen en te onderzoeken wat iedereen in de groep aan eigen vreemds en anders bij zich draagt. Door te zoeken naar 'de vreemde anderen' in de groep komt er ruimte voor vreemde anderen van buiten de groep.

Daarnaast helpt het kruispuntdenken om diversiteit te begrijpen. Stel je een kruispunt voor waar verschillende aspecten van identiteit samenkomen: gender (mannelijk tot vrouwelijk), etniciteit (zwart tot wit), klasse (rijk tot arm), leeftijd (jong tot oud), mate van gezondheid (gehandicapt tot gezond), seksuele voorkeur (homo tot hetero). Hierbij wordt niet in gefixeerde termen gesproken maar kun je dus in meerdere of mindere mate iets zijn en ben je altijd meerdere dingen tegelijk. Op deze manier kijken kan helpen om mensen in al hun facetten te zien. Het benutten van deze veelzijdigheid vermindert stereotypen en stigmatisering (Wekker, 2011).

Cultuurverschillen en indelingen

Individugericht en groepsgericht culturen

Bij het bespreken van culturen komt al snel het onderscheid tussen individugericht en groepsgericht culturen naar voren (Eppink, 1981). In individugericht culturen ligt de nadruk op persoonlijke groei en geluk. Waarden zoals autonomie, zelfwaardering en vooruitgang zijn belangrijk. In groepsgericht culturen draait het daarentegen om de rol binnen de groep. Respect, gehoorzaamheid en eer zijn kernwaarden

In individugericht culturen ligt de nadruk op persoonlijke groei en geluk

(Zevenberg, 2004). Hoewel hier gesproken wordt over de individugericht en groepsgericht culturen, is de werkelijkheid vaak een mengvorm. Families in de Noord-Atlantische samenlevingen, zoals Nederland, dragen vooral eigenschappen van het individugericht systeem bij zich. Families in overige landen, bijvoorbeeld Aziatische, Arabische, Afrikaanse en Latijns-Amerikaanse landen, zijn vooral georganiseerd als groepsgericht systeem (Tjin A Djie & Zwaan, 2016). Een belangrijk aandachtspunt voor intercultureel werken in de hulpverlening is hoe we omgaan met het idee van 'het kind centraal zetten'. In groepsgericht culturen betekent dit vaak dat de hele familie betrokken moet worden. Een ouder uit een meer groepsgericht cultuur zal er mogelijk moeite mee hebben om geïsoleerd van zijn of haar systeem te worden uitgenodigd en aangesproken (veelal met vragen die gaan over hen als individu: wat is voor u belangrijk?), terwijl een ouder uit een meer individugericht cultuur juist behoefte zou kunnen hebben ook apart gehoord en gezien te worden in plaats van alleen gezamenlijk met het systeem. Een ander verschil is dat we in Nederland (individugericht cultuur) vaak vooral naar twee generaties (ouders en kinderen) en twee opvoeders kijken, terwijl in groepsgericht culturen vaak meer generaties en meerdere opvoeders nauw betrokken zijn bij de opvoeding en besluitvormingen.

Expliciete en impliciete communicatie

Expliciete en impliciete communicatiecodes komen in beide 'typen' culturen voor. Bij expliciete communicatie zeggen mensen letterlijk wat ze bedoelen. Impliciete communicatie vereist daarentegen interpretatie van de context. Binnen groepsgericht culturen wordt er vaker gebruikgemaakt van impliciete communicatie. In die culturen is het meer van belang om te voorkomen dat er iemand gekwetst of in verlegenheid gebracht wordt (Zevenberg, 2004). In een individugericht cultuur wordt groot belang gehecht aan eerlijkheid en eigen verantwoordelijkheid. In een groepsgericht cultuur bestaat over het algemeen een sterke sociale controle en worden mensen aangesproken op het gedrag van

De Nederlandse cultuur is een voorbeeld van een laagcontextcultuur

familieleden. Bij overtredingen zullen er daarom eerder gevoelens zijn van schaamte in plaats van schuld. Het gaat dan namelijk niet om de objectieve waarheid, noch om motief of intenties, maar om het gezichtsverlies dat door de overtreding geleden wordt, de schande doordat het anderen ter ore is gekomen (Eppink, 1981). Het is goed om jezelf af te vragen welke waarde je hecht aan expliciete dan wel impliciete communicatie, de daarbij horende normen en waarden in de context van de hulpverlening, en welk gedrag en verwachtingen van jezelf en de ander daar dan volgens jou bij horen. Ook hangt expliciete en impliciete communicatie volgens Hall en Hall (1990) samen met laag- en hoogcontextculturen. In een laagcontextcultuur wordt informatie expliciet en met woorden gecommuniceerd en worden zaken zoals werk en persoonlijke relaties vaak gescheiden. Informatie wordt minder vanzelfsprekend overgedragen, omdat veel ervan verborgen blijft in aparte 'compartimenten' waardoor gedetailleerde achtergrondinformatie nodig is in communicatie. De Nederlandse cultuur is een voorbeeld van een laagcontextcultuur. In hoogcontextculturen, zoals Aziatische en Arabische culturen, wordt veel impliciet en non-verbaal gecommuniceerd en zit een deel van de boodschap in de persoon en de context. In deze culturen vloeien persoonlijke en zakelijke aspecten meestal natuurlijk in elkaar over, wat het voor mensen uit deze culturen vreemd kan maken als hulpverleners bijvoorbeeld 's avonds of in het weekend niet bereikbaar zijn (Zevenbergen, 2004). Netwerken spelen een belangrijke rol, waardoor specifieke achtergrondinformatie vaak al bekend is in communicatie.

Er zijn nog meer verschillen en indelingen te vinden over cultuur, hier is meer over te lezen in onder andere het boek van Nunez, Mahdi en Popma (2021).

Een vertrekpunt

Kennis en theorieën over cultuurverschillen geven ons een kapstok, ze helpen ons om de complexiteit van diversiteit te begrijpen en passen goed bij onze menselijke behoefte van het categoriseren. Maar elke indeling van culturen doet de werkelijkheid geweld aan en kan stereotypering versterken (Shadid, 1998). Hoe zorgen we ervoor dat we deze kennis gebruiken als hulpmiddel en niet als een beperking?

Cultuur is geen statisch gegeven, maar een dynamisch proces dat voortdurend in beweging is. Denk aan de definitie van cultuur die eerder genoemd is; het gaat om een doorlopend proces van externe aanpassing en interne integratie. Mensen handelen niet passief volgens de cultuur die ze van huis uit hebben meegekregen, maar zijn actieve vormgevers van hun eigen werkelijkheid. Shadid (1998) stelt dat binnen een groep opvattingen en waarden niet altijd uniform zijn; de perceptie van de sociale werkelijkheid is sterk individueel en subjectief, ondanks het feit dat de gemeenschappelijke ervaringen en opvoeding een zekere invloed hebben op de totstandkoming van deze afzonderlijke subjectieve belevingen. Interculturele communicatie gaat dus niet alleen over nationale of etnische afbakening; in feite is iedere ander een 'vreemde ander'. Keesing (1974) stelt dat iedereen als 'multicultureel' gezien kan worden, omdat we allen deel uit maken van meerdere (sub)groepen en culturen (werk, familie, vrienden, hobby's) en elke groep weer zijn eigen normen en waarden heeft.

Kennis en theorieën over cultuur, cultuurverschillen en indelingen moeten vooral leiden tot bewustwording dat cultuur ertoe doet, en een vertrekpunt zijn om vanuit nieuwsgierigheid de eigen en andermans culturele bagage te (blijven) onderzoeken.

Onze eigen culturele bagage

Het kennen van de eigen culturele bagage is cruciaal om intercultureel te kunnen werken. We nemen allemaal veel met ons mee aan opvattingen, gewoonten en gebruiken vanuit de ervaringen

die we opdoen, zonder goed te weten waar deze normen en waarden vandaan komen. Deze beïnvloeden ons perspectief en hoe we de dialoog met de ander aangaan. Door je eigen culturele achtergrond en vooroordelen te onderzoeken, herken je sneller waar je zelf geraakt kan worden in de dialoog en wat je daarmee kunt doen. Maar ook kun je dan beter begrijpen waarom mensen uit andere culturen anders denken of handelen. Dit vergroot je empathie, bevordert openheid, en helpt bij het verbeteren van communicatie, vooral in interculturele situaties. Het stimuleert zelfreflectie, waardoor je je vooronderstellingen kunt bevragen en je flexibeler kunt opstellen in diverse omgevingen. Zo vergroot je je begrip en respect voor culturele diversiteit, wat je helpt bij het opbouwen van relaties en samenwerkingen.

Oefeningen voor het onderzoeken van de eigen culturele bagage

- Waar komt je naam vandaan? Wie heeft hem jou gegeven? Wat is de betekenis? Waarom is er gekozen voor deze naam?
- Hoe is jouw familie georganiseerd? Zijn jullie meer een individuericht of groepsgericht systeem? Welke opvattingen en 'heilige huisjes' zijn er? Hoe worden besluiten genomen? Wie ontregelen de boel?
- Wat weet je van je collega's of cliënten met betrekking tot deze vragen?
- Bij welke opvattingen (of gedrag) van een ander gaan jouw haren overeind staan? Wat zegt dat over wat jij belangrijk vindt?
- Hoe kun je bij een voorval van botsende opvattingen en waarden veiligheid creëren voor alle betrokkenen?
- Maak een levenslijn van jezelf, in relatie tot twee generaties voor je.
- Teken een genogram over minimaal drie generaties aan de hand van een thema dat speelt bij jou of in je familie.

Tjin A Djie en Zwaan (2016)

Er zijn verschillende manieren om je eigen culturele bagage te onderzoeken. Volgens Tjin A Djie en Zwaan (2016) kan dit bijvoorbeeld via je naam, genogram en levenslijn maar ook via je 'triggers'.

De culturele bagage van de ander

Het 'beschermjassenmodel' van Tjin A Djie en Zwaan (2016) schept ruimte voor diversiteit. Een krachtig instrument hierbinnen is het genogram (over minimaal drie generaties): een uitgebreide stamboom die veel meer laat zien dan alleen familierelaties. Je tekent niet alleen wie er familie van wie is, maar ook belangrijke gebeurtenissen als migratie, ziekte, geboorte en overlijden. Je onderzoekt dominante opvattingen, zij die zich daaraan conformeren en wie zich ertegen verzetten; wie de steunpilaren, rebellen, gezagsdragers zijn in een familie. Hoe wordt in het systeem vormgegeven aan besluitvorming, welke strategieën heeft de familie om de dialoog te houden met de 'vreemde ander'. Een andere waardevolle methode is het maken van een levenslijn (over meerdere generaties). Dit brengt niet alleen individuele ervaringen in kaart, maar laat ook patronen zien die over generaties heen lopen. Het brengt belangrijke gebeurtenissen, verlieservaringen en repeterende gebeurtenissen in beeld. Op deze manier leer je

Voorbeeldvragen uit het Culturele Interview

- Hoe zou je de klachten die je hebt ervaren aan iemand uit je cultuur uitleggen?
- Zijn er culturele of religieuze overtuigingen die invloed hebben op hoe je je symptomen interpreteert?
- Wat hebben familieleden of anderen in je gemeenschap tegen je gezegd over je klachten?
- Welke soorten steun heb je gezocht om met je klachten om te gaan, en wat was het effect van deze steun?

Dijk, Beijers en Groen (2011)

Zelfonthulling kan leiden tot grotere mate van affectie en sympathie

thema's en patronen kennen, want klachten of problemen staan zelden op zichzelf - ze hebben vaak wortels die dieper gaan dan we denken. Verder kan het Culturele Formulering Interview (Dijk, Beijers & Groen, 2011) helpen om te begrijpen hoe een gezin psychische klachten ervaart in de context van hun culturele achtergrond. Het identificeert belemmeringen in de zorg en zorgt voor een meer afgestemde hulp.

De TOPOI-methode (Taal, Ordening, Personen, Organisatie, Inzet) kan helpen om de interculturele communicatie (en ruis) in kaart te brengen, te evalueren en onderzoeken. Hier is meer over te lezen in onder andere het boek van Hoffman (2012).

Gezamenlijke zoektocht

In de dialoog tussen hulpverlener en cliënt is het niet alleen belangrijk om de eigen bagage te kennen en te bespreken wat de culturele bagage van de ander is. Maar ook die van de hulpverlener zelf mee te nemen in het gesprek: om professioneel eigen persoonlijke verhalen en culturele bagage uit te wisselen. Zelfonthulling kan leiden tot grotere mate van affectie en sympathie in relaties, mits het in de juiste context en op het juiste moment plaatsvindt (Collins & Miller, 1994). Uitwisseling over normen, waarden, regels biedt ruimte om met elkaar te praten over dilemma's over het leven in meerdere culturen (LaFromboise en anderen, 1993).

In een multiculturele samenleving en hulpverlening is er geen universele oplossing voor complexe problemen. Daarom wordt het steeds gangbaarder om een 'Not Knowing Position' in te nemen (Anderson & Goolishian, 1992). Dit maakt het mogelijk om oprecht nieuwsgierig te blijven naar de ander. Onderzoek wijst uit dat 70 procent van het succes in hulpverlening voortkomt uit

de relatie tussen hulpverlener en cliënt, terwijl slechts 10 procent te danken is aan de gebruikte methode (Clark, 2004). Daaruit volgt dat het contact, de dialoog tussen hulpverlener en cliënt, het echt kunnen openstaan voor de ander met diens culturele achtergrond, van groter belang is voor het slagen van de behandeling dan de gekozen methodiek. En als het gaat om die methode: durf je methoden te verkennen die (nog) geen wetenschappelijke evidentie hebben of onorthodox zijn? Bijvoorbeeld een winti-deskundige, islamitische genezers, behandeling met kruiden? Hoe zullen westerse geneesmiddelen, cognitieve gedragstherapie, of zelfs EMDR en schematherapie overkomen op mensen die hiermee onbekend zijn of andere visies hebben op genezing?

Behandeling is een proces waarin samen gezocht wordt naar wat werkt en wordt hiermee geen standaardmethode, maar een menselijk proces van groei, ontdekking en betekenisgeving. Gelukkig zijn we actieve makers van onze cultuur, we kunnen ervoor kiezen om kritisch en nieuwsgierig te blijven. Hiermee komen we tot een meer afgestemde en betekenisvolle hulpverlening voor de ander - en hierbinnen valt ook nog eens een hoop te leren, ontdekken en verrijken voor en over onszelf.

Over de auteur



Licheng Chao

is orthopedagoog en gz-psycholoog, met ervaring in de jeugdzorg, de specialistische ggz en LVB-zorg.

Op dit moment is zij werkzaam in het therapeutische pleegzorgteam binnen Levvel, waar trauma- en hechtingsbevorderende behandelingen worden geboden aan pleegkinderen en hun (pleeg)ouders.

Geraadpleegde literatuur kunt u vinden bij het betreffende artikel op:

www.tijdschriftvoororthopedagogiek.nl