



## Beschrijving van een deskundigheids- bevorderingstraject Centrum voor Jeugd en Gezin Zaanstad

Naar een intercultureel competent  
Centrum voor Jeugd en Gezin

Nera Jerkovic

Januari 2009

## Colofon

© april 2010, Pharos Kennis- en adviescentrum migranten, vluchtelingen en gezondheid en het Ministerie van VROM (WWI) en Bureau Berenschot.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar worden gemaakt door druk, fotokopie of microfilm of op een andere wijze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

*Beschrijving van een deskundigheidsbevorderingstraject Centrum voor Jeugd en Gezin Zaanstad* is ontwikkeld in opdracht van het Ministerie van VROM (WWI) door Pharos, in samenwerking met Bureau Berenschot.

### Auteur

Nera Jerkovic

### Projectsecretariaat

Pharos  
Herenstraat 35  
Postbus 13318  
3507 LH Utrecht  
Telefoon 030 234 98 00  
E-mail [info@pharos.nl](mailto:info@pharos.nl)  
[www.pharos.nl](http://www.pharos.nl)

## Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
1.1.	Achtergrond .....	4
1.2.	Kader.....	4
<b>2.</b>	<b>Beschrijving deskundigheidsbevordering Centrum Jong in Zaanstad</b>	<b>6</b>
2.1.	Vorbereiding .....	6
2.2.	Opzet.....	6
<b>3.</b>	<b>Programma eerste workshop ‘Mensen maken het verschil’</b>	<b>8</b>
3.1.	Kennismaking .....	8
3.2.	Introductie programma .....	8
3.3.	Terugkoppeling behoefteonderzoek .....	8
3.4.	Casuïstiekbespreking .....	9
3.5.	Onderbreking .....	9
3.6.	Groepsgesprek over samenwerken.....	10
3.7.	Inleiding over interculturele competenties .....	10
3.8.	Afsluiting .....	11
<b>4.</b>	<b>Programma tweede workshop ‘Mensen maken het verschil’</b>	<b>12</b>
4.1.	Introductie programma .....	12
4.2.	Inleiding over interculturele communicatie .....	12
4.3.	Groepsdiscussie aan de hand van stellingen .....	13
4.4.	Casuïstiekbespreking .....	13
4.5.	Inleiding over de interculturele paradox .....	13
4.6.	Onderbreking .....	14
4.7.	Oefenen in communicatie.....	14
4.8.	Evaluatie .....	15
	<b>BIJLAGEN PROGRAMMA WORKSHOPS</b>	<b>16</b>

## 1. Inleiding

### 1.1. Achtergrond

Het Centrum voor Jeugd en Gezin (Centrum Jong) in de gemeente Zaanstad is in september 2007 van start gegaan in de wijk Poelenburg. Binnen Centrum Jong nemen zorginstellingen deel die een belangrijke rol spelen in de jeugdgezondheidszorg. Centrum Jong biedt gerichte ondersteuning aan jeugdigen met problemen bij het opgroeien en aan ouders bij opvoedingsvraagstukken.

Centrum Jong is bedoeld als een laagdrempelige voorziening waar ouders en kinderen terecht kunnen met allerlei vragen op het gebied van opgroeien en opvoeden. Het moet een voorziening worden die de drempel verlaagt voor alle ouders, dus ook allochtone ouders, om 'hulp' te vragen bij lastige opvoedingsvraagstukken.

De gemeente maakt zich echter zorgen over het bereik van deze voorziening onder migrantenfamilies. Uit landelijke gegevens maar ook uit lokale ervaringen blijkt dat allochtone gezinnen en allochtone jeugd onvoldoende worden bereikt met op preventie gerichte activiteiten.

De gemeente Zaanstad wil de toegankelijkheid en het bereik van Centrum Jong optimaliseren door:

- de bekendheid van Centrum Jong te vergroten onder de allochtone groepen;
- een beter zicht te krijgen op behoeften en verwachtingen van allochtone burgers;
- een betere en optimale aansluiting te organiseren van het aanbod van Centrum Jong op de vraag en behoefte van de allochtone burgers.

Stichting Pharos heeft van de gemeente Zaanstad opdracht gekregen om:

- inzicht te bieden in de behoefte aan advies en ondersteuning bij opvoedings- en opgroevraagstukken onder allochtone ouders en jongeren door het verrichten van een behoefteonderzoek;
- het aanbod beter te laten aansluiten op de behoefte en wensen van allochtone ouders en jongeren door deskundigheidsbevordering te organiseren voor professionals van Centrum Jong en zijn partners.

### 1.2. Kader

Pharos heeft een behoefteonderzoek uitgevoerd onder allochtone burgers in Zaanstad en een deskundigheidsbevorderingstraject georganiseerd. Het rapport van dit behoefteonderzoek en de weerslag van de deskundigheidsbevordering zijn in eerste instantie bedoeld voor Centrum Jong en de gemeente Zaanstad; zij zijn de directe opdrachtgevers van dit project.

Omdat dit project plaatsvindt in het kader van een landelijke pilot op het gebied van interculturalisatie zullen de opbrengsten van het project in Zaanstad tevens benut worden bij de landelijke uitrol naar andere gemeenten die bezig zijn met het opstarten en inrichten van Centra voor Jeugd en Gezin (CJG).

Voorliggend product betreft een beschrijving van deskundigheidsbevordering zoals deze is uitgevoerd in de gemeente Zaanstad. Deze deskundigheidsbevordering is aangepast aan de vragen en mogelijkheden (qua tijdsinvestering) van de professionals van Centrum Jong en zijn ketenpartners in de betreffende gemeente.

We willen benadrukken dat het hier geen algemene module betreft die in alle situaties toepasbaar is, maar een die specifiek is toegespitst op de vraag van het CJG in Zaanstad. De weerslag van dit deskundigheidsbevorderingstraject is in deze notitie beschreven. Een volgende stap is nagaan welke elementen hieruit benut kunnen worden door andere CJG's in het land en welke aanvullingen wenselijk zijn.

**Leeswijzer**

In paragraaf 2 worden de twee deskundigheidsbevorderingmodules beschreven zoals die in Zaanstad zijn uitgevoerd. De paragraaf begint met een weergave van de voorbereiding die is voorafgegaan aan de uitvoering van de modules. Vervolgens worden opzet, doel, beoogde resultaten en doelgroep beschreven.

In paragraaf 3 en 4 komen achtereenvolgens alle programmaonderdelen aan bod die in dit deskundigheidsbevorderingstraject hebben plaatsgevonden. In de bijlagen is een korte schematische weergave van de modules opgenomen. Tot slot is er een bijlage toegevoegd waarin een opzet wordt gegeven van thematische bijeenkomsten rond intercultureel werken als vervolg op de deskundigheidsbevordering.

## 2. Beschrijving deskundigheidsbevordering Centrum Jong in Zaanstad

### 2.1. Voorbereiding

De coördinator van Centrum Jong en de onderzoeker van Pharos hebben uitgebreid gesproken met de medewerkers van Centrum Jong en relevante professionals in de naaste omgeving van het CJG. Deze gesprekken stonden in het teken van het inventariseren van knelpunten en vraagstukken die professionals ervaren bij de begeleiding van allochtone gezinnen. Tevens is gevraagd naar hun behoefte aan deskundigheidsbevordering met betrekking tot de begeleiding van allochtone gezinnen.

De volgende onderwerpen – in relatie tot de doelgroep van Centrum Jong – zijn met deze professionals besproken:

- de ervaringen van professionals van Centrum Jong ten aanzien van bereikbaarheid, toegankelijkheid en de kwaliteit van het aanbod aan allochtone gezinnen;
- de behoeften van professionals aan kennis en expertise om de bereikbaarheid, toegankelijkheid en het inhoudelijk aanbod aan allochtone gezinnen te verbeteren;
- de behoeften van professionals aan deskundigheidsbevordering op het terrein van intercultureel werken.

De ervaringen van professionals en hun ideeën over de verbetering van het aanbod aan allochtone gezinnen zijn opgenomen in het rapport *Burgers en professionals: eens over de wegwijzer en nu van start*. Professionals bleken behoefte te hebben hun huidige deskundigheid over allochtone gebruikers verder te verbreden en te verdiepen door:

- geïnformeerd te worden over de wensen en behoeften van allochtone burgers (behoefteonderzoek);
- geïnformeerd te worden over de knelpunten die allochtone ouders en hun kinderen ervaren bij begeleiding, advies en informatie (behoefteonderzoek);
- meer te investeren in verdieping van onderlinge samenwerking binnen Centrum Jong in relatie tot de allochtone doelgroep;
- te investeren in samenwerking met andere relevante partners zoals school, jongerenwerk, ggz, politie en dergelijke;
- de (interculturele)communicatie te verbeteren en te optimaliseren.

De professionals gaven aan dat ze geen behoefte hadden aan een training, maar wel aan thematische workshops waarbij veel aandacht en ruimte zou zijn voor netwerken, kennisoverdracht en uitwisseling. Hun argument was dat ze al jaren met allochtone cliënten werken en dat de term 'training' de suggestie wekt dat ze nog geen kennis in huis zouden hebben op het gebied van interculturele communicatie, terwijl het tegendeel het geval is. Om hieraan tegemoet te komen, is gekozen voor de formule van workshops.

### 2.2. Opzet

Het programma en de inhoud van de workshops zijn mede gebaseerd op de uitkomsten en bevindingen uit het behoefteonderzoek dat is gehouden onder allochtone burgers in de gemeente Zaanstad. De onderzoeksresultaten hebben input gegeven voor de versterking van de gewenste competenties bij de professionals en de bijbehorende attitude. Daarnaast zijn de behoeften van de professionals leidraad geweest voor de invulling van het programma. Voorafgaand aan de workshops is aan de deelnemers gevraagd om eigen casuïstiek op het gebied van intercultureel werken aan te leveren bij de trainer; deze casuïstiek is benut bij de besprekingen in de workshop.

Er zijn twee groepen samengesteld die elk twee workshops hebben gevolgd. Aan elke workshop namen ongeveer 18 professionals deel.

De workshops starten met een gezamenlijke lunch. Deze lunch is bedoeld om in een ontspannen sfeer met elkaar in gesprek te raken, elkaar beter te leren kennen en hierdoor het netwerk te verbreden of te versterken.

Tijdens de workshops worden diverse werkvormen gehanteerd waarbij theoretische en praktische inzichten worden geboden die bruikbaar zijn voor de praktijk van de deelnemers. Er vindt eveneens een terugkoppeling van de resultaten van het behoefteonderzoek plaats. Daarnaast worden er inleidingen verzorgd over communicatie en cultuur. Ook wordt uitgebreid aandacht besteed aan casuïstiek, aangevuld met videopresentaties en oefeningen. Tijdens de workshops worden verwijzingen naar relevante literatuur gepresenteerd.

#### **Doel**

- kennismaken van de vragen en behoeften van allochtone gebruikers;
- verbeteren van onderlinge samenwerking in het werken met allochtone doelgroepen;
- versterken van competenties met betrekking tot interculturele communicatie.

#### **Beoogde resultaten Workshop 1**

1. Inzicht in vragen en behoeften van allochtone ouders en hun kinderen.
2. Inzet van eigen deskundigheid en deskundigheid van anderen bij het oplossen van problemen.
3. Inzicht in benodigde interculturele competenties, vooral op het vlak van vaardigheden.

#### **Beoogde resultaten Workshop 2**

1. Inzicht in eigen houding, waarden en normen die het functioneren bepalen.
2. Inzicht in de belangrijkste vooroordelen die interactieprocessen beïnvloeden.
3. Kennis van de verschillende visies rond interculturele communicatie.
4. Vaardigheid in het herkennen van communicatiepatronen die een wederzijds begrip bevorderen.

#### **Doelgroep**

De doelgroep van deze deskundigheidsbevordering zijn medewerkers van Centrum Jong en professionals van organisaties waarmee Centrum Jong samenwerkt en contacten onderhoudt over het bereiken en begeleiden van allochtone ouders en hun kinderen. De reden om professionals in de kring rond Centrum Jong te betrekken, ligt in het feit dat het van belang wordt gevonden samenwerking met relevante partners te zoeken om de aanpak van preventie en opvoedingsondersteuning goed te kunnen vormgeven.

Het gevolg van deze beslissing is dat de deelnemersgroep divers van samenstelling is. Aan de workshops nemen deel: wijkverpleegkundigen, jeugdartsen, Halt-medewerkers, straathoekwerkers, ggz-medewerkers, schoolbegeleiders, wijkagenten, pedagogen, maatschappelijk werkers, Mee-consulenten, voorlichters in eigen taal en cultuur en de coördinator van Centrum Jong.

#### **Ambiance**

Er wordt gekozen voor een omgeving waarin iedereen zich prettig kan voelen, gelegen op een neutrale plek; het historische pand Het Weefhuis. Het Weefhuis beschikt over goede faciliteiten en werkruimten om elkaar te ontmoeten en aan het werk te kunnen gaan.

### **3. Programma eerste workshop ‘Mensen maken het verschil’**

#### **3.1. Kennismaking**

Er wordt een voorstelronde gehouden. De deelnemers noemen hun naam, en de functie en organisatie waarin ze werkzaam zijn. Zij geven ook aan met welke verwachtingen zij aan deze workshop deelnemen. De verwachtingen van de deelnemers komen duidelijk overeen met de doelen van de workshop.

#### **3.2. Introductie programma**

De trainer introduceert het programma. Hij kondigt aan dat in het programma voor de koffiepauze een terugkoppeling zal plaatsvinden van het behoefteonderzoek en dat de deelnemers daarna in subgroepjes aan de slag gaan met zelfingebrachte casuïstiek. Daarna zal een inleiding over interculturele competenties worden gehouden. De trainer geeft aan dat de deelnemers altijd vragen kunnen stellen en dat interactief met elkaar gewerkt kan worden. De trainer benadrukt het belang van inbreng van de eigen deskundigheid en ervaring van deelnemers. Hij schetst de reden en achtergrond van de workshops als volgt.

##### **Achtergrond**

Centrum Jong heeft te maken met een relatief grote doelgroep allochtonen. Deze groep is ondervertegenwoordigd in de preventieve zorg. Centrum Jong wil daar verbetering in aanbrengen door te investeren in samenwerking en interculturalisatie.

Dit vraagt van de medewerkers van Centrum Jong dat zij extra aandacht besteden aan de wijze waarop zij met de doelgroep en de partners in het veld communiceren en samenwerken. Het vraagt om inzicht in de wijze waarop een ieder in dit werkveld opereert, maar ook om respect voor elkaars werkwijze. Dit laatste is zeker belangrijk als je werkt binnen multiculturele teams. Ook is er inzicht nodig in de wijze waarop het beste (met respect, effectief en efficiënt) met allochtone ouders en hun kinderen gecommuniceerd kan worden. Het optimaliseren van deze communicatie met de allochtone doelgroep kan de contacten met de allochtone ouders en hun kinderen versterken en verbeteren. Communicatie en goede samenwerking blijken essentieel te zijn voor een Centrum voor Jeugd en Gezin. Wie iets wil bereiken moet kunnen vertrouwen op een goede samenwerking: zowel met de klant en met collega's als met andere organisaties. Samenwerken lijkt gemakkelijk, maar vormt in de praktijk vaak een uitdaging. Er kunnen verschillende belangen een rol spelen, die invloed hebben op de kwaliteit van communicatie. Op het moment dat de onderlinge communicatie goed verloopt, heeft dit positief resultaat op het cliëntgericht en doelmatig werken. Communicatie en effectiviteit zijn daarom nauw met elkaar verweven.

#### **3.3. Terugkoppeling behoefteonderzoek**

In dit programmaonderdeel wordt een presentatie gehouden van de resultaten uit het behoefteonderzoek dat heeft plaatsgevonden in de wijk Poelenburg onder allochtone burgers en de professionals die in deze wijk actief zijn. Dit onderzoek heeft informatie opgeleverd die verwerkt is in het programma van de workshops. Zowel door professionals als door allochtone burgers zijn zaken benoemd die relevant zijn voor het versterken van interculturele competenties.

Belangrijke vraagstukken die door de professionals zijn genoemd:

- Hoe kom ik erachter wat precies de hulpvraag is?
- Hoe motiveer ik de cliënt om door te gaan met hulpverlening?
- Hoe voorkomen we dat we cultuurspecifieke problemen bij een cliënt soms uit de weg gaan vanwege gebrek aan deskundigheid?
- Veel allochtone cliënten zeggen ja, maar doen nee. Waar ligt het aan?
- Hoe bereik ik allochtone burgers? Hoe communiceer ik met ze?
- Hoe kunnen we goede doorverwijzing realiseren?

Belangrijke zaken die door allochtone burgers genoemd zijn:

- hulpverleners luisteren vaak niet goed en begrijpen mijn vraag niet;
- er zijn vaak problemen bij doorverwijzing naar een instantie waar de juiste hulp kan worden geboden;
- de regelgeving is te ingewikkeld. Uitgebreide en vooral begrijpelijke informatie is noodzakelijk;
- autochtone hulpverleners zijn te direct;
- autochtone hulpverleners moeten meer weten over onze opvoedingsnormen, waarden en deugden;
- autochtone hulpverleners komen erg betuttelend over en kiezen altijd partij voor het kind!

Deze terugkoppeling van het behoefteonderzoek is zeer verhelderend voor de deelnemers. Er is herkenning en erkenning van de genoemde vraagstukken. Daarnaast worden ook de nodige nuanceringen aangebracht (het geldt niet voor iedereen, de taakstelling vanuit de organisatie bepaalt hoe er gewerkt wordt en dergelijke). Na de terugkoppeling wordt vooral veel gesproken over de wijze waarop professionals beter kunnen omgaan met de verwachtingen en behoeften van allochtone burgers.

### 3.4. Casuïstiekbespreking

De ggz brengt een casus in met de volgende strekking: een Turkse moeder voelt zich niet gelukkig, huilt veel, heeft last van hoofdpijn en andere spanningsklachten. Ze wil weg bij haar man. Het vermoeden bestaat dat er sprake is van depressieve klachten. Tijdens de gesprekken met de moeder is er altijd een familielid aanwezig. Het is moeilijk om zicht te krijgen op de probleemstelling.

In drie (multidisciplinair samengestelde) subgroepen wordt de casus besproken. De deelnemers doen bij de plenaire terugkoppeling verschillende suggesties over een mogelijke aanpak. Het feit dat de subgroepen multidisciplinair zijn samengesteld heeft bij de deelnemers tot creativiteit, nieuwe inzichten en mogelijkheden geleid. Zij geven tips over de:

- communicatie (open vragen stellen/checken of de boodschap is overgekomen);
- analyse van het probleem (wat is de cultuurspecifieke component?);
- benadering van de cliënt (omgaan met de sociale omgeving van de cliënt, 'wij-cultuur', oplossingen aandragen versus ondersteuning van het keuzeprocess en dergelijke).

### 3.5. Onderbreking

Na de koffiepauze wordt een fragment vertoond van een optreden van cabaretier Najib Amhali. Het fragment laat zien dat interculturele vraagstukken ook met humor besproken kunnen worden. Het problematiseren van gedrag van anderen leidt niet altijd tot meer begrip maar schept juist afstand.

### 3.6. Groepsgesprek over samenwerken

Gezien de complexe problematiek waar veel allochtone burgers mee te maken hebben is het van groot belang dat er tussen de organisaties en hun medewerkers goed wordt samengewerkt. De trainer licht toe dat hier een aantal randvoorwaarden voor nodig zijn. Tijdens dit programmaonderdeel formuleren de deelnemers gezamenlijk een aantal tips voor een goede samenwerking. Hierbij noemen we een aantal:

- ontwikkel een gezamenlijke visie op de gewenste dienstverlening;
- bepaal of er één loket voor alle vragen komt;
- kies op bestuursniveau voor inzet op interculturalisatie en zorg dat er voldoende tijd en geld beschikbaar wordt gesteld;
- faciliteer en voldoe aan de randvoorwaarden voor hulpverlening op maat;
- stel de vraag van de cliënt centraal en niet het bestaande aanbod van instellingen, biedt oplossingen op maat;
- werk aan de ontwikkeling en verbetering van gezamenlijke protocollen;
- faciliteer de medewerkers met een goed toegankelijke database van informatie;
- regel voldoende momenten voor communicatie en overleg tussen uitvoerende medewerkers van het loket en de andere uitvoerende instellingen.

### 3.7. Inleiding over interculturele competenties

In deze inleiding geeft de trainer een globale toelichting op het begrip interculturele competenties. Deze worden op interactieve wijze met de deelnemers vervolgens verder ingevuld. Tijdens deze eerste workshop staan trainer en deelnemers vooral stil bij de benodigde vaardigheden; in de tweede workshop zal verder worden ingegaan op kennis en attitude en wat deze betekenen voor het handelen.

In het werken met allochtone ouders in een Centrum voor Jeugd en Gezin zijn onder andere de volgende vaardigheden van belang:

- een vertrouwensrelatie opbouwen;
- empathie tonen;
- emotionele betrokkenheid tonen;
- het probleem herkennen;
- informatie op een begrijpelijke wijze overbrengen.

### 3.8. Afsluiting

Ter afsluiting evalueren de deelnemers de eerste workshop en benoemen zij leerpunten op het gebied van intercultureel werken. Zij geven aan zeer tevreden te zijn met dit aanbod en geven een positieve evaluatie van de workshop.

Een greep uit de persoonlijke leerpunten van deelnemers:

- elke cliënt is uniek! Je moet er niet op voorhand van uitgaan dat een probleem wel met de cultuur te maken zal hebben; navragen en vooronderstellingen checken dus!
- als wij ouders goed willen kunnen ondersteunen, is een 'open mind' ten aanzien van hun opvoedingsnormen en -zorgen echt noodzakelijk;
- je hoeft niet vooraf alles te weten over de culturele achtergrond van een cliënt; als je oprechte belangstelling hebt, kan je erachter komen en leer je steeds meer;
- we kunnen nog meer maatwerk leveren als we goed doorvragen naar de verwachting en behoefte van de cliënt die voor je zit;
- er moet energie worden gestoken in het binnenhalen en binnenhouden van meer allochtone medewerkers;
- het eerste contact met de cliënt is doorslaggevend. Een goede pedagoog achter de telefoon of balie zetten, verdient zichzelf terug;
- meer tijd investeren in het opbouwen van vertrouwen en de vraagverkenning, levert uiteindelijk tijdswinst op in de contacten met allochtone cliënten.

## 4. Programma tweede workshop ‘Mensen maken het verschil’

### 4.1. Introductie programma

De trainer start met een terugblik op de eerste workshop: hebben deelnemers vragen of ervaringen die ze met anderen willen delen? De reacties zijn positief over de eerste workshop. Bij veel deelnemers is behoefte ontstaan om meer kennis te nemen van theoretische achtergronden van interculturele communicatie.

Het programma van deze tweede workshop speelt daar uitgebreid op in. De trainer benoemt nog eens de beoogde resultaten van deze workshop:

1. Inzicht in eigen houding, waarden en normen die het functioneren bepalen.
2. Inzicht in de belangrijkste vooroordelen die interactieprocessen beïnvloeden.
3. Kennis van de verschillende visies rond interculturele communicatie.
4. Vaardigheid in het herkennen van communicatiepatronen die een wederzijds begrip bevorderen.

### 4.2. Inleiding over interculturele communicatie

Iedereen is al gesocialiseerd rondom het thema cultuur en communicatie door opvoeding, onderwijs en media. Mensvisies, wereldbeelden en opvattingen over cultuur en communicatie spelen hierin een rol. We leren op school bijvoorbeeld een cultuurdefinitie en we leren dat je niet mag discrimineren en dat je over een andere cultuur niet mag oordelen. Soms belemmeren deze voorschriften communicatie, omdat iemand bang is iets verkeerd te doen. Medewerkers van zorginstellingen, onderwijs en hulpverlening ervaren taal en cultuurverschillen vaak als de belangrijkste oorzaak voor wederzijds onbegrip en miscommunicatie.

Deze workshop wil de deelnemers laten ontdekken dat ‘de cultuur’ en kant-en-klare recepten voor een juiste benadering niet bestaan. Wanneer mensen uit verschillende culturen elkaar willen begrijpen is communicatie het sleutelwoord. In deze workshop worden de toepassingsmogelijkheden van bestaande theorieën rondom interculturele communicatie, voor de eigen praktijk van de deelnemers nader bekeken en toegepast. De theorie *Diavers* van E. van Asperen wordt daarbij extra belicht.

#### De methode Diavers

De methode Diavers is ontwikkeld door een medewerker van Pharos, Evelien van Asperen, naar aanleiding van haar promotieonderzoek over knelpunten in de interculturele communicatie (Pharos, 2003). Uit dit onderzoek blijkt dat er een dominante definitie van cultuur leeft. Deze definitie is vaak de oorzaak van problemen rond interculturalisatie en leidt tot paradoxale situaties. Deze interculturele paradox veroorzaakt dilemma’s, cirkelredeneringen en machtsstrijd; dit roept angst en onzekerheid op, emoties die op hun beurt de communicatie verstoren.

Kennis over andere culturele gewoonten en tradities verbreedt de kijk op de wereld, maar lost het probleem van botsende waarden niet op. Communicatievaardigheden dragen bij aan goede ontmoetingen. Maar om problemen aan te kunnen pakken hebben we bovenculturele waarden nodig, zoals bijvoorbeeld de mensenrechten. In plaats van cultuurverschil staan bij de methode *Diavers* de houding, de dialoog en het begrip rechtvaardigheid centraal.

De methode maakt gebruik van een analysekader diversiteit, waarbij uitleg wordt gegeven over de interculturele paradox, over hoe cirkelredeneringen, machtsstrijd en het wij-zij-communicatiepatroon doorbroken kunnen worden. Het analysekader dwingt tot kritische (zelf)reflectie en helpt bij het analyseren van interacties, beleid en van problemen in de samenleving en op de werkvloer. De trainer nodigt de deelnemers uit hun eigen visie aan te scherpen aan de hand van een tweetal stellingen.

### 4.3. Groepsdiscussie aan de hand van stellingen

De deelnemers krijgen een tweetal stellingen voorgelegd waarover kort wordt gesproken:

Stelling 1: Mensen moeten loyaal zijn aan hun cultuur.

Stelling 2: Cultuur bepaalt de wijze waarop mensen communiceren.

### 4.4. Casuïstiekbespreking

Om elementen uit de theorie en met name de interculturele paradox te illustreren brengt de trainer een casus uit de thuiszorg in.

*Edith vertelt dat de hulp aan allochtonen haar met zichzelf in conflict kan brengen. Ze heeft een voorbeeld. In een Nederlands gezin worden de kinderen vanzelfsprekend in het huishouden ingeschakeld. Daar wordt bij de indicatiestelling rekening mee gehouden. In Marokkaanse gezinnen gebeurt dat niet als het kind een jongen is, want jongens helpen niet in het huishouden.*

*Edith zegt: "Dan raak ik met mezelf in de knoop: moet ik daar nu wel of geen rekening mee houden? Van de kinderen uit Nederlandse gezinnen vraag je het wel."*

*Haar collega Annie stelt: "Je kunt niet dezelfde regels toepassen als bij Nederlanders. Van de andere kant willen ze gelijk behandeld worden. Daarmee kun je de bal terug spelen."*

*Edith: "Ik ben voorzichtiger omdat ik niet wil dat ze zich gediscrimineerd voelen. Ik zit steeds met de vraag: discrimineer ik niet?" Annie antwoordt: "Die vraag heb ik dagelijks in mijn hoofd."*

Door de bespreking van deze casus komen de deelnemers in aanraking met het begrip interculturele paradox. De paradox is hier: rekening houden met de cultuur van de ander versus de eis van gelijke behandeling.

Uit de analyse van deze casus blijkt het volgende:

- Edith en Annie zeggen allebei dat ze een Marokkaans gezin anders behandelen dan een Nederlands gezin;
- Edith en Annie beschrijven een dilemma: enerzijds willen ze *respect tonen voor de andere leefwijze* en anderzijds willen ze *voldoen aan de wens van gelijke behandeling*;
- voor welke van de twee oplossingen ze ook kiezen, de kans bestaat altijd dat hen wordt verweten dat ze discrimineren;
- Edith en Annie hebben in hun voorzichtigheid en op basis van elders verkregen voorkennis over de Marokkaanse cultuur, geen informatie uitgewisseld met de betrokken cliënt zelf;
- in hun angst om beschuldigd te worden van discriminatie laten ze de meest voor de hand liggende oplossing achterwege, namelijk het bespreken van dit vraagstuk met de cliënt zelf, het checken van hun eigen vooronderstellingen en het uitleggen van de werkwijze rond indicatiestelling.

### 4.5. Inleiding over de interculturele paradox

De trainer geeft een verdere uitleg over kenmerken van de interculturele paradox. Het dominante cultuurbegrip gaat ervan uit dat ieder mens recht heeft op zijn cultuur. Maar het recht op 'eigen' cultuur geeft ook het recht op ethnocentrisme, *het centraal stellen van de eigen cultuur*. Daarnaast eist het cultuurbegrip tolerantie voor andere culturen. Dit leidt evenzeer tot tolerantie voor de intolerantie, waaronder ethnocentrisme.

*De essentie van de interculturele paradox is nu dat iemand niet tolerant en ethnocentrisch tegelijk kan zijn.*

De deelnemers zoeken samen met de trainer naar een aantal voorbeelden van een interculturele paradox uit de eigen praktijk. Vervolgens legt de trainer de kenmerken uit van

de methode Diavers, die is ontwikkeld als oplossing voor de interculturele paradox. De trainer geeft daarbij aan dat er verschillende methodes ontwikkeld zijn waarmee de interculturele communicatie kan worden verklaard en toegepast (onder andere Geweldloos Communiceren van Jeffrey Leander, Interculturele Communicatie van David Pinto, Interculturele Communicatie van Edwin Hoffman).

In het kort volgen hier de kenmerken van de methode Diavers:

- Diavers behandelt interculturele communicatie vanuit een mensenrechtenbenadering;
- in deze methode staan de houding, de dialoog en de rechtvaardigheid centraal;
- de mens is verantwoordelijk voor zijn eigen gedrag;
- de mens heeft gegeven de omstandigheden een zekere mate van vrije keuze;
- de mens is in staat tot verandering.

De deelnemers gaan door middel van casussen oefenen met CMU, het analysemodel voor communicatie uit de methode Diavers. CMU staat voor Communicatief, Moreel Universalisme.

#### 4.6. Onderbreking

Het fragment 'Mind you languages' wordt vertoond. Het is een humoristisch programma over interculturele communicatie dat Ayaan Hirsi Ali in Kenia heeft gezien en als fragment bij het programma *Zomergasten* heeft ingebracht. De deelnemers constateren: met humor kun je op dit vlak ver komen!

Daarna wordt een ander fragment vertoond. De videofilm *Cross talk* laat zien waar het mis kan gaan in de communicatie tussen een hulpverlener (autochtoon) en hulpvrager (allochtoon). Na een korte nabespreking en discussie gaan de deelnemers oefenen met een aspect van communicatie.

#### 4.7. Oefenen in communicatie

De deelnemers oefenen in tweetallen het stellen van open vragen. Het blijkt nog best lastig te zijn om uitsluitend open vragen te stellen. De belangrijkste tips over effectief communiceren worden met elkaar doorgenomen. De trainer noemt de zogenaamde communicatieladder:

- waarneming      checken
- interpretatie    checken
- conclusie        checken

Adviezen voor het gesprek:

- open vragen stellen;
- doorvragen;
- ordenen en samenvatten;
- spiegelen;
- doorvragen via het metamodel;
- rustig aan beginnen;
- agenda duidelijk maken;
- op taalgebruik letten; het eenvoudig en begrijpelijk houden;
- feedbackregels hanteren;
- hypothetische mogelijkheden verkennen (*wat gebeurt er als, stel nu eens dat*).

Spiegelende vragen:

- samenvatten en teruggeven;
- *hoor ik u zeggen...*;
- *u zegt dus eigenlijk...*;
- *ik begrijp het niet helemaal, kunt u uitleggen...*;
- emoties benoemen.

Belangrijkste adviezen over begeleiding van ouders:

- vraaggericht werken;
- ouders zijn deskundig;
- gericht op oplossingen;
- elke stap is er een;
- aandacht voor wat goed gaat;
- samen met ouders.

#### 4.8. Evaluatie

De workshop eindigt met een positieve evaluatie en met het formuleren van plannen voor de toekomst. Hieronder volgt een greep uit de plannen die zijn genoemd:

- Kennis moeten we (blijven) delen!
- Intervisie met casussen, het zou goed zijn om verschillende disciplines samen te brengen. Het blijkt echter lastig om dit voor elkaar te krijgen en veel instellingen hebben reeds intervisie. Daarom het voorstel begeleide intervisie te organiseren binnen het Centrum Jong met als thema 'intercultureel werken en communicatie'.
  - Lunchdebatten of themabijeenkomsten. Eens in de zoveel tijd samenkomen met verschillende disciplines rondom een bepaald thema. Misschien af en toe met een gastspreker. Zo elkaars kennis blijven benutten en elkaar blijven opvoeden.
  - Een keer meelopen bij één van de andere disciplines om te kijken hoe zij werken (met het oog op kwaliteitsverbetering en professionalisering).

## BIJLAGEN PROGRAMMA WORKSHOPS

*Kort overzicht deskundigheidsbevordering CJG 'Mensen maken het verschil'*

<i>Module I. Workshop 'Mensen maken het verschil'</i>	
Intro	Communicatie en goede samenwerking zijn essentieel voor het Centrum voor Jeugd en Gezin. Wie iets wil bereiken, moet kunnen vertrouwen op een goede samenwerking met collega's en andere organisaties. Samenwerken lijkt gemakkelijk maar vormt in de praktijk vaak een uitdaging. Het CJG heeft te maken met een relatief grote allochtone doelgroep. Dit vraagt extra aandacht voor inzicht in en respect voor elkaars werkwijze. Effectief communiceren is hierbij een sleutelwoord.
Leerdoelen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inzicht in vragen en behoeften van allochtone ouders en hun kinderen</li> <li>2. Inzet van eigen deskundigheid en van anderen bij het oplossen van problemen</li> <li>3. Inzicht in benodigde interculturele competenties, m.n op het vlak van vaardigheden</li> </ol>
Thema's	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie is onze (allochtone) klant, wat wil hij/zij en hoe kunnen we daarop aansluiten?</li> <li>• Wat kan ik/doe ik, wat kan/doet een ander?</li> <li>• Samenwerken in het werken met allochtone cliënten</li> <li>• De positie van hulpverleners binnen het multidisciplinaire team</li> <li>• Interculturele competenties; wat zijn dat?</li> </ul>
Werkwijze en -vormen	<p>Actief leren door te doen. Er wordt gewerkt met verschillende werkvormen waarbij de deelnemers worden uitgedaagd tot een actieve deelname.</p> <p>De volgende werkvormen worden toegepast:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentatie van een onderzoek naar de vraag en behoefte van allochtone ouders en hun kinderen, nader geïllustreerd door de deelnemers</li> <li>• Ontspannen momenten worden gecreëerd door vertoning van humoristische sketches over multiculturele samenwerking</li> <li>• Samenwerking wordt geoefend door het bespreken van ingebrachte casussen in multidisciplinair samengestelde subgroepen</li> <li>• Er wordt gelegenheid gecreëerd voor onderling netwerken door pauzes en samen lunchen</li> <li>• De trainer creëert onderling vertrouwen door respect en waardering te tonen voor de ervaring en deskundigheid van deelnemers. De trainer brengt zijn eigen ervaring in en is in staat de ervaringen van deelnemers als uitgangspunt te nemen</li> <li>• De trainer weet verschillende theorieën te verbinden aan de vragen en ervaringen van deelnemers</li> </ul>
Doelgroep	Medewerkers van het CJG en relevante professionals in de omgeving van het CJG
Duur	1 dagdeel

<i>Module III. Thematische bijeenkomsten over intercultureel werken</i>	
Intro	De medewerkers van het CJG en hun samenwerkingspartners vinden het belangrijk hun samenwerking te optimaliseren met betrekking tot de doelgroep allochtonen. Ze willen met elkaar de ontwikkelingen, ervaringen, knelpunten en netwerken delen en op deze wijze hun aanpak verbeteren. Er is behoefte aan twee jaarlijkse ontmoetingen waarin de relevante thema's kunnen worden belicht, nieuwe aanpakken kunnen worden gepresenteerd en successen kunnen worden gedeeld
Doelen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informatie-uitwisseling over de ontwikkelingen</li> <li>2. Verdieping op thema's (bijv. eerwraak, bereik, behoud van allochtone ouders, communicatie, samenwerken met allochtone organisaties)</li> <li>3. Presentatie van succesvolle aanpakken</li> </ol>
Werkwijze en -vormen	<p>Op een creatieve wijze wordt invulling gegeven aan de bijeenkomsten. Het moet een energieke, uitdagende en doeltreffende aanpak worden die aansluit bij de behoefte van deelnemers. Er wordt veel aandacht besteed aan de vraaginventarisatie en het ontwikkelen van het programma.</p> <p>Na afloop hebben de deelnemers:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• relevante informatie gekregen;</li> <li>• contacten met anderen verstevigd;</li> <li>• zich inhoudelijk gevoed;</li> <li>• hun inzicht of vaardigheid vergroot.</li> </ul>
Doelgroep	Medewerkers van het CJG en samenwerkingspartners
Duur	1 maal per 6 maanden
Organisatie	Coördinator CJG, eventueel met externe ondersteuning