

Ont-moeten om inclusief te communiceren

Auteur Kaveh Bouteh is adviseur en trainer bij Pharos. Hij is onder andere gespecialiseerd in culturele diversiteit en inclusie.

Inleiding

Ont-moeten om inclusief te communiceren. Wat bedoelen we daarmee?

Ont-moeten is heel iets anders dan ontmoeten. Om te ontmoeten moet je de 'opgelegde' wijze van communicatie naast je neerleggen. Echte communicatie gebeurt met ont-moeten. Zonder allerlei 'opgelegde filters'. Je communiceert dan op basis van je werkelijke zelf, omdat je authentiek bent. De weg van ont-moeten leidt uiteindelijk naar het daadwerkelijk ontmoeten van mensen.

In Nederland leven veel verschillende culturen samen. Als zorgprofessional krijg je daardoor soms te maken met cliënten die een andere visie op zorgverlening hebben dan gebruikelijk. Dat kan moeilijke situaties opleveren. Denk aan cliënten die zogeheten 'pedagogische' of 'corrigerende' tik als interventie verdedigen. Hoe ga je daarmee om?

Hoe iemand reageert heeft te maken met bepaalde ideeën, hun mensbeeld of culturele waarden, die bepaalde gevoelens kunnen oproepen. Dit kan leiden tot een bepaalde houding of reactie. Reacties kunnen wisselen afhankelijk van welke situatie zich voordoet. Of wanneer een mensbeeld verandert en culturele normen met elkaar botsen. Tegenstellingen in cultuurgebonden normen die voor een botsing kunnen zorgen, overwinnen we door uit te gaan van een bestaansbasis, namelijk de universele waarden. In dit artikel staan de visie en theorie van Evelien van Asperen centraal. In haar theorie, die ze in 2007 publiceerde, lost van Asperen interculturele paradoxen op die door tegenstijdingen van waarden tot stand komen.

We moeten overkoepelende en universele waarden hanteren. Want we overwinnen waardentegenstellingen en waarborgen de effectiviteit van communicatie door uit te gaan van een gezamenlijke bestaansbasis. In 2007 heeft Evelien van Asperen haar tweede boek 'Voorbij de interculturele paradox' uitgegeven. Ze gaat hier uit van een dynamisch cultuurconcept, waarbij de persoonlijke ervaringen van het individu een centrale rol spelen in deze culturele dynamiek. Mensen zijn geen passieve wezens die uitsluitend handelen op basis van de groepscultuur, die ze in een bepaalde levensfase hebben geleerd.

Na een grondige analyse is mijn conclusie dat zo'n verschil er niet is, omdat alle mensen van elkaar verschillen, zowel zogenaamde 'cultuurgenoten' als 'cultuurvreemden'. Iemand kan er niet vanuit gaan dat hij de ander wel begrijpt omdat hij een cultuurgenoot is en dat hij iemand uit een andere cultuur niet goed zou begrijpen.

We communiceren juist omdat we ons niet op voorkennis kunnen beroepen. Beroept iemand zich daar wel op, dan zal dat in vee gevallen berusten op projecties. Bij een projectie gaat iemand er

vanzelfsprekend vanuit dat iemand anders op een bepaalde manier denkt. Hij projecteert zijn eigen gedachten dan op de ander. (van Asperen, 2007).

Ik laat door middel van een casus zien dat er volgens van Asperen in hoofdlijn drie verschillende reactietypen zijn om te reageren op een situatie waar culturele verschillen een rol spelen. En wanneer deze culturele verschillen met elkaar botsen.

De drie verschillende reactietypen volgens van Asperen

1. Een eerste reactie is gebaseerd op het idee van “monisme” (Er is één wereldbeeld dat juist is: het mijne).

We gaan in gesprek met mensen met een andere culturele achtergrond en proberen ze te overtuigen van onze eigen waarden en normen. En de eigen cultuur wordt gebruikt om andere culturen in een sociaal-cultureel opzicht te meten. We gaan uit van onze eigen waarden en normen als maatstaf en beschouwen deze dus als superieur aan andere culturen.

2. Een tweede reactie komt voort uit “cultuurrelativisme”. Er is een wereld vol met culturele wereldbeelden die naast elkaar bestaan. Mensen worden gedetermineerd door eigen cultuur. We erkennen de verschillen en gaan alleen om met mensen die qua cultuur op onszelf lijken, een andere cultuur begrijp je toch niet.

Dit reactietype gaat uit van de opvatting dat culturen niet eenvoudigweg met elkaar vergeleken kunnen worden. Waarden zouden niet universeel zijn, maar slechts begrepen kunnen worden uit de cultuur waarin ze zijn ontstaan. Cultuurrelativisme sluit mensen in en het sluit mensen uit. Kortom, mensen worden door elkaar in culturele hokjes gestopt, of ze stoppen zichzelf erin en sluiten dan automatisch anderen uit.

Hier wordt cultuur vooral in verband gebracht met verschillende nationaliteiten, wordt geassocieerd met groepen en verschillen in uiterlijk of huidskleur. Het onderscheid tussen culturele of etnische groepen, wordt wel vergeleken met het onderscheid tussen rassen en etnische achtergrond. Men heeft dan hier voor het gemak over ‘De’ Nederlands cultuur of ‘De’ Turkse cultuur. (van Asperen, 2007)

3. Een derde reactie gaat uit van “communicatief moreel universalisme”. Er bestaan meerdere wereldbeelden. Deze verhouden zich tot elkaar en beïnvloeden elkaar. Mensen zijn in staat tot verandering. Aan deze houding liggen wederkerigheid, nieuwsgierigheid en gelijkwaardigheid als belangrijke universele waarden ten grondslag.

Bij dit reactietype gaan we in gesprek met mensen met een andere culturele achtergrond en kijken op welke punten we ons in elkaar herkennen. Bij dit reactietype is de opvatting dat er waarden zijn die alle mensen met elkaar delen, ongeacht hun afkomst of cultuur. Net zoals we dit beschrijven in de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens. Alle mensen worden vrij en gelijk in waardigheid en rechten geboren. Zij zijn begiftigd met verstand en geweten, en behoren zich jegens elkander in een geest van broederschap te gedragen. Eenieder heeft aanspraak op alle rechten en vrijheden, zoals ze in deze Verklaring opgesomd zijn. Zonder enig onderscheid van welke aard dan ook, zoals ras, kleur, geslacht, taal, godsdienst, politieke of andere overtuiging, nationale of maatschappelijke afkomst, eigendom, geboorte of andere status. Er wordt echter van uitgegaan dat er meer diversiteit bestaat,

dan dat het cultuurbegrip veronderstelt. Er zijn geen twee mensen hetzelfde. Iedereen is uniek, iedereen heeft een eigen referentiekader, waarvan misschien sommige delen ongeveer overeenkomen met die van anderen (van Asperen, 2007).

Dit laatste reactietype is het meest effectief om culturele verschillen te kunnen overbruggen. Hierbij is cultuursensitieve communicatie een belangrijke vaardigheid om bovenstaande waarden (in punt 3) te implementeren.

Een casus uit de praktijk van een jeugdhulpverlener van het Centrum Jeugd en Gezin (CJG)

Een opvoedadviseur van het CJG wil het onderwerp "pedagogische tik" met een Syrische cliënte (moeder van Fatima, 12 jaar oud) bespreekbaar maken. En vervolgens opvoedondersteuning bieden. Fatima vertoont gedragsproblemen op school, spijbelt regelmatig, en kan niet tegen kritiek. Maar ze is slim en haalt goede cijfers. De moeder van Fatima is via school bij het CJG terechtgekomen. Zij heeft al een aantal gesprekken gehad met een opvoedadviseur van het CJG.

Onlangs is Fatima betrapt op het stelen van geld uit een tas van een docent op school. School heeft geen aangifte gedaan, maar heeft het wel telefonisch aan moeder doorgegeven. Fatima bleek toen thuis een flink pak slaag met een riem te hebben gekregen en daar blauwe plekken aan te hebben over gehouden. In een gesprek met de opvoedadviseur vertelt moeder dat slaan een goede straf in dit soort gevallen is, ze is er zelf ook mee opgegroeid.

Als de opvoedadviseur probeert om moeder zover te krijgen dat ze niet meer zal slaan, reageert moeder kortaf. Moeder geeft een sociaal wenselijk antwoord, door te zeggen dat het een uitzondering was. De opvoedadviseur is zeer voorzichtig met het stellen van eisen, omdat zij de vertrouwensrelatie niet wil beschadigen. Zij weet er geen raad mee.

Zij vertelt hierna aan haar collega dat de hulp aan migrantencliënten haar met zichzelf in conflict kan brengen. Zij beschrijft een dilemma: Enerzijds wil zij respect tonen voor de andere leefwijze en de andere cultuur. Anderzijds wil ze voldoen aan de wens van gelijke behandeling en het aanreiken van juiste pedagogische interventies. Bovendien wil de adviseur Fatima beschermen. Hierdoor heeft ze het gevoel vast te lopen in de begeleiding. De opvoedadviseur heeft in haar voorzichtigheid en op basis van elders verkregen voorkennis over "de Syrische" cultuur, geen informatie uitgewisseld met de moeder. Zij gaat er tevens vanuit dat slaan een 'normaal' en veelvoorkomende pedagogische interventie in Syrië is. Haar angst om beschuldigd te worden van eventuele "discriminatie" en van ineffectieve begeleiding, maakt dat ze de meest voor de hand liggende oplossing achterwege laat. Ze blijft zitten met de vraag hoe zij moet handelen.

Inhoud

Bovenstaande casus heb ik uitgewerkt alsof drie verschillende opvoedadviseurs dit gesprek zouden hebben gevoerd, elk op hun eigen wijze en volgens de drie verschillende reactietypen. Iedere adviseur gaat op zijn eigen manier het gesprek aan;

1. De monistische. Hierbij legt de adviseur de eigen normen en waarden aan de cliënt op. Deze adviseur communiceert op een belerende, kort door de bocht en betuttelende manier met de cliënt over hoe de opvoeding zou moeten gaan.

2. De cultuurrelativistische. De adviseur houdt rekening met culturele achtergrond en gaat ervanuit dat de cultuur impact heeft op de houding van de cliënt. De cliënt is gedetermineerd. De adviseur houdt rekening met de cliënt en tolereert haar manier van opvoeden.
3. De communicatief moreel universalistische. Culturele competenties hebben een positieve invloed op bejegening. Mensen zijn gegeven de omstandigheden in staat tot verandering. De adviseur laat de culturele vanzelfsprekendheden los. De adviseur houdt de cliënt verantwoordelijk en ziet haar als expert gezien. De adviseur onderzoekt open en vragend.

Monisme

De opvoedadviseur (1) valt met de deur in huis. Ze wijst meteen op de blauwe plekken en stelt de inhoud van het gesprek voorop. De adviseur vertelt de moeder dat zij zich moet gaan aanpassen. Er wordt namelijk niet geslagen in de Nederlandse cultuur.

Moeder vertelt: "Maar in Syrië is het heel vanzelfsprekend. Dit hoort bij onze manier van opvoeding. Moeders moeten niet teveel "hun tanden laten zien aan de kinderen, want als je een kind een vinger geeft, dan neemt het je hele hand".

De opvoedadviseur reageert: "In Nederland slaan we niet. U mag blij zijn dat u deze hulp krijgt. Als u doorgaat met slaan, dan moet ik een melding maken bij een vertrouwensarts."

De opvoedadviseur waarschuwt moeder voor mogelijke sancties als zij niet meewerkt. De moeder geeft uit angst sociale wenselijk antwoorden.

Cultuurrelativisme

De opvoedadviseur (2): "U bent teleurgesteld, hè? Ik snap dat er in uw cultuur geslagen wordt en dat kinderen bang moeten zijn. Ik ben nooit in Syrië geweest, maar ik hoor vaker dat Syriërs gewend zijn vanuit hun culturele achtergrond kinderen te slaan. Uw cultuur is nu eenmaal anders dan de cultuur van Nederlanders." De adviseur is volzaam en vriendelijk.

De opvoedadviseur weet eigenlijk niet wat ze moet doen. Ze wil rekening houden met de cultuur van moeder maar ze wil tevens niet dat het kind geslagen wordt. Ze komt er niet meer uit. Moeder lacht en herhaalt: "Ja, slaan hoort bij onze manier van opvoeding." De opvoedadviseur denkt het allemaal wel te snappen, maar ze weet niet hoe te handelen. Ze wil niet belerend en betuttelend overkomen.

Communicatief moreel universalisme

De opvoedadviseur (3) legt hier de nadruk op de relatie. Zij begrijpt dat het opbouwen van een relatie in de Syrische cultuur erg belangrijk is. Dit schept de basis voor een open dialoog en wederkerigheid. Het opbouwen van een vertrouwensrelatie bij cliënten die vanuit hun cultuur gewend zijn hun problemen (o.a. opvoedingsvraagstukken) binnen de familie te bespreken is van essentieel belang. De opvoedadviseur begint positief en deelt complimenten uit. Ze zegt: "De school is tevreden over de cijfers van Fatima, zij vinden haar slim en Fatima groeit snel." Vervolgens vertelt de adviseur iets over haar eigen dochter: "Mijn dochter is nu acht jaar oud, de tijd vliegt voorbij. Ze wordt zo snel groot." Vervolgens vraagt de adviseur belangstellend hoe het thuis met Fatima gaat. Daarmee krijgt zemeer informatie en betreft zede moeder bij een gezamenlijke aanpak.

De moeder vertelt dat Fatima erg lief is, maar dat zij Fatima soms moet straffen. Als Fatima een grote fout maakt bijvoorbeeld. Moeder zegt: "Slaan is een goede straf in dit soort gevallen volgens moeder. Want kinderen moeten leren luisteren. En stelen is een grote fout. "

De opvoedadviseur oordeelt niet. Zij zegt tegen moeder: "U heeft gelijk, kinderen moeten inderdaad leren luisteren en stelen is fout." De adviseur bespreekt met moeder dat ze samen gaan nadenken over een straf die niet fysiek is maar wel effectief. "Slaan doet pijn, maakt Fatima verdrietig en bovendien is het in Nederland bij wet verboden.

Analyse van de drie houdingen

De eerste situatie (Monisme). Wat gebeurt er?

De opvoedadviseur stelt zichzelf ethnocentrisch op, dit is het beoordelen van situaties met alleen je eigen cultuur als norm en als superieur beschouwend. Dit is een uitingsvorm van monisme. Ze typeert de situatie van mensen in Syrië, die het 'normaal' zouden vinden om hun kind te slaan, vanuit haar eigen belevingswereld.

Ondertussen maakt de adviseur impliciet duidelijk dat 'de' Nederlandse cultuur beter is. Dit doet ze door te zeggen dat 'wij' in Nederland een kind niet slaan. Al gauw ontwikkelt het gesprek zich in termen van - jullie Syriërs- en - bij ons in Nederland -, met de nadruk op verschil. Er is een 'wij-zij' (Nederlanders versus Syriërs) communicatiepatroon ontstaan. De adviseur schrijft min of meer voor hoe het moet en verbindt er directe represailles aan. De Syrische moeder heeft ook een monistische opstelling. Want ze herhaalt dat slaan goed is en dat slaan een garantie is voor een goede opvoeding.

Effect van Monisme

De verhouding scheidt geen vertrouwensband. De opvoedadviseur legt haar wil op met weinig begrip voor de moeder. Moeder voelt zich niet serieus genomen en weggezet als inferieur. De opvoedadviseur redeneert vanuit haar eigen cultuur dat we 'bij ons' in Nederland niet slaan.

De opvoedadviseur handelt op basis van een statisch cultuurbegrip, waarbij er vanuit wordt gegaan dat de 'eigen' cultuur superieur is aan de andere (de Syrische in dit geval). Dat veroorzaakt een machtsstrijd onder de oppervlakte en een 'wij-zij' communicatiepatroon. Dat leidt meestal niet tot effectieve communicatie.

Samengevat

Betuttelende toon, machtsstrijd, wij-zij communicatiepatroon, niet effectief.

De tweede situatie (Cultuurrelativisme). Wat gebeurt er?

De opvoedadviseur is vriendelijk en volgzaam. Maar ze verliest alle grip. Ze baseert zich ook op cultuurverschil en ze laat zich heen en weer slingeren tussen de angst om belerend over te komen of teveel begrip te tonen.

Aan de ene kant wil de adviseur rekening houden met de cultuur van moeder, terwijl zij aan de andere deze moeder net als alle andere cliënten gelijk wil behandelen. Ook bij dit adviesgesprek staan cultuurverschillen centraal, die bij de opvoedadviseur verwarring zaaien. Ze raakt er bijna van in paniek. Ook hier reageert de Syrische moeder monistisch, wat de paniek bij de opvoedadviseur alleen maar groter lijkt te maken.

Effect van cultuurrelativisme

De vriendelijkheid leidt niet tot een vertrouwenwekkende situatie. Het gesprek loopt vast. De opvoedadviseur weet niet meer wat ze moet zeggen.

In deze situatie wordt de communicatie geblokkeerd door de twijfelende houding van de opvoedadviseur en haar angst om de vertrouwensrelatie te beschadigen. Zij creëert een onnodig dilemma. Hier draagt het statische cultuurbegrip bij aan het dilemma door het gewicht dat aan het cultuurverschil wordt gegeven. De opvoedadviseur vertoont terugtrekgedrag. De moeder weet niet waar ze aan toe is.

Samengevat

Vriendelijk, cultuurverschil benadrukkend, terugtrekgedrag, dreigende cirkelredenering, dilemma, angst om cliënt te verliezen.

In deze eerste twee situaties gebruiken de adviseurs hun culturele kennis. De eerste adviseur denkt in culturele groepen en gaat ervan uit dat het Syrisch gezin zich maar aan moet passen aan zoals het in Nederland gaat. De tweede adviseur raakt door het statische cultuurbegrip verstrikt in een dilemma, rekening houden met cultuur of gelijke behandeling en voelt zich handelingsverlegen. Alle drie de betrokkenen; de beide adviseurs en de Syrische moeder, redeneren vanuit het eigen perspectief, ook wel culturalistisch perspectief genaamd.

De derde situatie (Communicatief moreel universalisme). Wat gebeurt er?

De opvoedadviseur neemt als vanzelfsprekend het initiatief en de leiding over het gesprek. Zij ziet dat als haar taak, behorend bij haar functie: een opvoedadviseur die voor opvoedondersteuning komt. Zij spreekt als persoon met de moeder en legt haar namens het CJG uit waarom het kind slaan niet goed is.

Hierdoor komt een gesprek op gang waarin verschillende ideeën uitgewisseld kunnen worden. Op basis van wederkerigheid dus. De opvoedadviseur stelt hierin vooral vragen om de moeder te begrijpen en legt dingen uit zodat de moeder het perspectief van de adviseur gaat begrijpen. Zij dringt zachtjes aan om haar dochter anders op te voeden. En als ze het echt moeilijk vindt dan kan de moeder via het CJG extra hulp vragen.

Doordat de adviseur het gesprek met veel zelfvertrouwen voert, regie neemt en wederkerigheid creëert, vindt ze een opening bij de moeder om een toch andere pedagogische interventie toe te passen.

De opvoedadviseur in deze situatie laat moeder zelf nadenken over (de effectiviteit van) pedagogische alternatieven. Het is belangrijk dat je probeert te begrijpen waarom het gedrag van de moeder anders is dan je had verwacht. In de praktijk komt dit neer dat je als adviseur je eigen cultuur probeert te overstijgen. En niet minder belangrijk: nagaan bij jezelf hoe je dit onderwerp zou bespreken met 'Nederlandse' ouders.

Effect van communicatief moreel universalisme

Er is open en respectvolle communicatie. Dit leidt tot helderheid over de verschillende perspectieven. Dit draagt bij aan vertrouwen. Dat is nodig voor effectieve communicatie. Het gaat waar het over moet gaan. Het gesprek duurt ook langer dan de eerste twee gesprekken. Ze komen, wellicht niet helemaal en niet meteen, nader tot elkaar en er is begrip voor elkaar. Beide partijen voelen zich serieus genomen in het gesprek.

De adviseur houdt het gesprek persoonlijk, van mens tot mens. Door duidelijk uit te leggen hoe de wet is in Nederland omtrent slaan, en te horen hoe de moeder naar de situatie kijkt, is het gemakkelijker

om contact met de moeder te maken. De verantwoordelijkheid blijft waar die hoort. De adviseur kijkt samen met die moeder waar de adviseur wat aan kan doen, en waar de moeder wat aan kan doen.

De opvoedadviseur betuttelt niet, twijfelt niet, maar stelt vragen. Soms ook op een opbouwende confronterende manier, waardoor de moeder met haar mee gaat denken. Er is naar elkaar toegewerkt, er is een opening ontstaan, er is aan een goede verstandhouding gewerkt, een noodzakelijke basis voor een constructieve samenwerking.

Samengevat

Om een gesprek met iemand met een andere culturele achtergrond te laten slagen, is het belangrijk om je niet te focussen op de verschillen, maar juist op de overeenkomsten. Cultuurverschil overbruggen betekent voor een belangrijk deel 'anders kijken naar dezelfde realiteit'. Want dé goede cultuur bestaat niet! Initiatiefnemend, persoonlijk, respectvol, vertrouwen scheppend, een combinatie van confronterend en bemoedigende gespreksvoering.

Hoe je aankijkt tegen diversiteit wordt bepaald door je eigen individuele waarden en normen, door je eigen referentiekader. Als je het hebt over 'cultuur' dan denk je dat het hebt over een afgebakend geheel. Op die manier ontstaan er vooroordelen. Je gaat met een vooringenomen houding ten opzichte van een gehele groep het gesprek met een individu in. En vooroordelen belemmeren een soepele interactie tussen twee personen. De eerste opvoedadviseur heeft een negatief beeld over de cultuur van migrantencliënten: 'zij willen zich niet aanpassen, zien hun eigen aandeel niet, etc.'. Voor een effectieve communicatie is het nodig zoveel mogelijk open en onbevooroordeeld het gesprek in te gaan.

De laatste opvoedadviseur heeft oog voor diversiteit, en zij interpreteert niet alles wat er gebeurt vanuit een culturalistisch perspectief. Zij wil de Syrische moeder stimuleren en motiveren tot gedragsverandering. Ze laat daarbij de moeder in haar waarde. Het effect is dat de moeder zich meer openstelt voor de adviezen en dat ook de moeder uit haar monistische schulp lijkt te komen. Deze derde visie, communicatief moreel universalisme, gaat uit van diversiteit en cultuursensitiviteit en verwijst naar het unieke van personen, en niet naar culturele groepen. Er is een relatie van mens tot mens, in plaats van een relatie tussen vertegenwoordigers van een cultuur.

Literatuur

Asperen, E. van (2007), Voorbij de interculturele paradox

http://www.diavers.nl/publicaties/diavers_interculturele_paradox_2007.pdf

Asperen, E. van (2003 PhD). Interculturele Communicatie & Ideologie. Utrecht: Pharos (English: printed 2005 PhD).

Asperen, E. van (2005). De Interculturele Paradox. Handboek Zorg. Maarssen: Elsevier Gezondheidszorg Reed, Augustus, aanvulling nr 7. pp. B 3.6-1 - 3.6-21.

Asperen, E. van (2004). Interculturele Beroepshouding. Handboek Interculturele Zorg. Maarssen: Elsevier Gezondheidszorg Reed. November pp. II 2.3-1 - 2.3-24.

W. Shadid (2010), Interculturele communicatie. In: Penninx, R., H. Münstermann en H. Entzinger (red.): Etnische minderheden en de multiculturele samenleving, Groningen, Wolters-Noordhoff, 1998, pp. 137-168

Bouteh, K. (2010). Opvoeden in andere culturen: Inzichten uit de interculturele pedagogiek. Phaxx (3): 13-14.

Bouteh, k. (2011). Toolkit interculturele communicatie. Utrecht: Pharos.

Bouteh, K. (2017). Je kunt niet niet communiceren. Utrecht: Pharos.

<https://www.pharos.nl/documents/doc/je%20kunt%20niet%20niet%20communiceren-pharos.pdf>



Arthur van Schendelstraat 600 2^e etage

Utrecht

030 234 98 00

www.pharos.nl

Gezondheid en kwaliteit van zorg voor iedereen