

Superdiversiteit op de frontlijn

Diversiteitsbewuste communicatie is een noodzaak

EDWIN HOFFMAN, DIRK GELDOLF EN MYRIAM KONING

'Een open houding en diversiteitsbewuste gesprekstechnieken stellen sociaal werkers in staat om steeds de unieke persoon te blijven zien, elke dag opnieuw.'

Superdiversiteit. De term duikt steeds vaker op in onze samenleving. Superdiversiteit is geen synoniem van wat we tot nu toe 'diversiteit' of 'multicultureel' noemden. Het is een nieuw begrip - misschien zelfs een paradigma - om aan te geven dat we in een transitie zitten naar een nieuwe werkelijkheid, zeker als we de demografische evolutie in West-Europese steden bekijken. Wat betekent die superdiversiteit nu voor sociaal werkers of andere frontlinieberoepen zoals leerkrachten, verplegers, thuisverzorgers of politiemensen? Hoe breng je een grondhouding van actief pluralisme in de praktijk? Wat houdt divers-sensitief werken juist in? Verandert superdiversiteit iets aan de manier van omgaan met wat tot nu toe meestal interculturele communicatie heet? De opleiding sociaal werk van de Antwerpse AP Hogeschool bracht voor ALERT drie auteurs samen: Edwin Hoffman, de vader van het TOPOI-model (2013), Dirk Geldolf, socioloog en auteur van het boek 'Superdiversiteit. Hoe migratie onze samenleving verandert' (2013) en Myriam Koning, lector sociaal werk. Ze schreven samen aan deze bijdrage. Basisvraag? Wat betekent de transitie naar superdiversiteit voor het sociaal werk?

SUPERDIVERSITEIT

Stedelijke samenlevingen kennen een toenemende superdiversiteit. Steven Vertovec (2007) introduceerde het concept om de diversificatie van diversiteit begrijpelijk en hanteerbaar te maken. De toename van de etnisch-culturele diversiteit is herkenbaar in alle steden en gemeenten maar het zijn vooral de grote Europese steden die geleidelijk majority-minority-cities worden. Steden waar de meerderheid van de bewoners wortels heeft in migratie en deze meerderheid bestaat uit een zeer brede waaier aan minderheden (Crul e.a., 2013). Zo tellen Antwerpen en Brussel ruim 170 verschillende nationaliteiten, Gent zo'n 150. Ook centrumsteden als Mechelen, Leuven en zelfs Kortrijk tellen meer dan 100 verschillende nationaliteiten. Binnen deze kwantitatief veranderende bevolking is er een verdere kwalitatieve diversiteit aan sociale groepen en categorieën: van lokale bewoners tot transnationale burgers, van traditionele tot patchworkgezinnen, van mono-etnische tot multi-etnische en multireligieuze partner- en vriendenrelaties. Dit alles dan nog gegenderd en doorsneden door verschillen in sociaal-economische en juridische posities, leeftijden, fysieke gesteldheid, opleidingsniveaus, leefstijlen, talen, levensbeschouwingen, seksuele en politieke voorkeuren. Deze groeiende superdiversiteit in de bevolking is niet te vatten vanuit een louter etniserend begrip van cultuur en identiteit. Het laat

zien hoe gelaagd, contextafhankelijk en veranderlijk mensen zich sociaal organiseren en identificeren (Sarma, 2012, 30). In de 21ste eeuw is iemands culturele achtergrond niet noodzakelijk meer identiek aan haar of zijn etnische of nationale afkomst, of omgekeerd.

Superdiversiteit is in de eerste plaats een sociologische term of analysekader dat de demografische veranderingen met toenemende diversiteit op onze samenleving beschrijft. Het is een kader op macro- en mesoniveau om de snelle veranderingen in de cliëntpopulaties van de welzijns-, onderwijs- en zorgsector te duiden. Het kan ons helpen deze veranderende werkelijkheid te zien en daarvoor adequaat beleid te ontwikkelen binnen opleidingen, het sociale veld en op politiek vlak.

MEERTALIGHEID

Waar het beleid vandaag nog vertrekt vanuit een dominant meerderheidsdenken ten aanzien van minderheden, verandert in de steden de dominante cultuur tot een veel complexere en meer diverse cultuur. Omgaan met diversiteit groeit uit tot een basiscompetentie voor alle burgers. Je kan lange ideologische debatten voeren over de wenselijkheid van een goede kennis van het Nederlands en de wenselijkheid van meertaligheid, maar de realiteit voor wie op huisbezoek gaat, voor wie in de klas staat of op andere plekken op de eerste lijn werkt, is er één van meertaligheid. Dat vereist een beleid dat deze realiteit erkent en als vertrekpunt neemt. Wil een leerkracht met ouders communiceren die het Nederlands (nog) niet voldoende machtig zijn, dan is het in het belang van het kind dat de leerkracht zich kan en mag uitdrukken in andere talen die hij of zij beheerst, of dat een tolk of brugfiguur kan ingezet worden. En net zoals een inburgeringscursus start in de taal van de nieuwkomer, is hulpverlening gebaat bij een intakegesprek dat voldoende inzicht geeft op de vragen of problemen van de cliënt.

De realiteit voor wie op huisbezoek gaat, is er één van meertaligheid.

Steeds vaker zullen mensen met zeer uiteenlopende migratie- of culturele achtergronden in dezelfde basisvoorzieningen terecht komen. Kunnen omgaan met superdiversiteit en op maat werken – dus divers-sensitief – met alle burgers of cliënten is dan een basiscompetentie voor die frontlinieberoepen (Van Robaey, 2014).

IMPACT OP SOCIAAL WERK

Superdiversiteit heeft dus een impact op sociaal werk. Het vertaalt zich in de individuele cliëntrelatie waar sociaal werkers in staat moeten zijn hun professe uit te oefenen met hulpvragers en burgers met een diverse achtergrond. Superdiversiteit weerspiegelt zich heel concreet in de agenda van vele hulp- en dienstverleners. Na een afspraak met een gezin met een Roma-achtergrond kan de volgende afspraak een gezin met Marokkaanse roots zijn, waarna een oudere Belgische man zich aanmeldt en de volgende hulpvrager een recent aangekomen Tibetaanse vluchteling is. Deze groeiende verscheidenheid in hulpvragen en hulpvragers vereist al langer een diversiteitsbewuste basiscompetentie om de andere skills van de professional – zoals krachtgericht werken – in te kunnen zetten.

Centraal in deze bijdrage staat de vraag wat superdiversiteit betekent voor de interpersoonlijke communicatie tussen professionals en cliënten. Deze vraag speelt op het microniveau van de interpersoonlijke interactie. Hier attendeert superdiversiteit als sociologisch perspectief ons op de groeiende noodzaak van een diversiteitsbewuste communicatie en hulpverlening. Daarbij zijn er een aantal valkuilen. 'De complexiteit van superdiversiteit heeft bij hulpverleners extra voorzichtigheid te weeggebracht waardoor er overculturalisering en bijgevolg een vertroebeling in het emancipatorisch werken is gecreëerd.' Deze stelling bracht Türkan Yilmaz, Roma-buurtsteward van het Antwerps integratiecentrum De8 naar voren tijdens een expertencirkel rond superdiversiteit en sociaal werk (Tirions, 2014). Türkan schetst daarmee treffend

het risico van het begrip superdiversiteit voor de dagelijkse praktijk van sociaal werkers. De term suggereert een toenemende supercomplexiteit aangezien superdiversiteit enkel in verband wordt gebracht met de groeiende etnische en nationale diversiteit in steden. Wie echter te eenzijdig focust op de etnisch-culturele origine loopt het risico te vervallen in een culturaliserende houding die cliënten reduceert tot alleen hun etnisch-nationale of religieuze identiteit, die hun gedrag en opvattingen enkel en alleen verklaart vanuit hun etnische, nationale of religieuze achtergrond en deze achtergrond beschouwt als statisch, homogeen en algemeen geldend voor ieder groepslid. Kennis van de cultuur wordt dan gezien als belangrijkste voorwaarde voor een effectieve communicatie. Naast culturalisering is een tweede valkuil de hardnekkig heersende opvatting om altijd respect en tolerantie op te brengen voor culturele en religieuze gewoonten. Een te groot respect voor tradities en gewoonten kan het emancipatorisch werken van sociaal werkers belemmeren.

TOPOI

In het zoeken naar structurele oplossingen voor mensen om uit armoede te raken, schulden onder controle te krijgen, een betaalbare woning vinden, spanningen binnen een gezin op te lossen... duiken geregeld taalbarrières en cultuurverschillen op. Maatwerk betekent dat je hier mee aan de slag moet. Tegelijk duiken ook nieuwe hulpvragen en thema's op. Vandaar de noodzaak van een diversiteitsbewuste communicatie die de interpersoonlijke communicatie in het sociaal werk systemisch en pluralistisch benadert. Wat dit inhoudt, zetten we uiteen in tien uitgangspunten. Ze vormen de basis van het TOPOI-model (Hoffman, 2013).

Eén. Niet culturen maar mensen ontmoeten elkaar. Anders dan culturalisten zoals Hofstede (1991) en Pinto (2004) suggereren, ontmoet je geen culturen maar mensen. Dit betekent dat de in het begin van het artikel genoemde 'superdiverse' agenda van dienst- en hulpverleners niet inhoudt dat ze eerst de

Roma-cultuur dan de Marokkaanse, vervolgens de Belgische en ten slotte de Tibetaanse cultuur binnentreden. Sociaal werkers treffen telkens unieke personen in een specifieke sociaal-culturele context met een eigen leefwereld en een eigen verhaal. Vanuit een open grondhouding gaan ze dialogisch op zoek naar de individuele betekenisgeving van cliënten. Ze vragen naar hún (levens)verhaal, hún ziens-

*Niet culturen maar mensen
ontmoeten elkaar.*

wijze, hún ervaringen, hún praktijken en gewoonten. Cultuur is namelijk geen abstract iets dat mensen willoos stuurt in hun handelen. Vanuit een dynamische, constructivistische visie op cultuur is iedere mens een actor die cultuur construeert door de eigen betekenisgevingen en door zijn concrete doen en laten in interactie met zijn sociale omgeving.

Dialogisch in gesprek gaan met mensen helpt hun cultuur zichtbaar te maken in opvattingen, zienswijzen en praktijken. Hiermee wordt cultuur ook bewerkbaar in de zin dat je betekenissen kunt bevragen, laten reflecteren, toevoegen of veranderen. Een dialogische gespreksvoering voorkomt dat je zelf bij voorbaat culturele of religieuze invullingen geeft aan opvattingen en gedrag van mensen.

UNIVERSELE HUMANITEIT

Benoemen cliënten zaken in termen van cultuur of religie dan zijn sociaal werkers attent op het universeel menselijke (Rober en De Haene, 2013). Erkennend navragen - 'Kunt u me helpen te begrijpen wat u bedoelt?' - kan leiden tot een gedeelde universele humaniteit voorbij een culturele of religieuze verklaring. Deze gedeelde universele humaniteit zoals menselijke behoeften, zin- en betekenisgevingen, emoties en overlevingsstrategieën vormen belangrijke aanknopingspunten voor de hulpverlening. Sociaal werkers creëren dan zorgvuldig ruimte voor het onderzoeken van de mogelijke betekenisvolle bruggen tussen henzelf en de ander. Spreken cliënten in termen van 'wij' en 'ons' dan kan het helpen te vragen naar wie met 'wij' en 'ons' bedoeld wordt. Hoe zichzelf daarover denken, wat daarin voor hen belangrijk is of er ook mensen zijn die daar anders over denken en welke opvattingen deze hebben.

De open, reflectieve en onderzoekende grondhouding primeert op culturele en religieuze voorkeuren, die een risico van culturalisering in zich draagt. Eigen aan een superdiverse context is ook dat sociaal werkers in niet-categoriale voorzieningen onmogelijk nog kennis kunnen hebben van alle verschillende achtergronden van de mensen met wie ze werken. Eerder dan een statische kennis van een bepaalde cultuur, religie of land gaat het om het voorbereid zijn op verschillen in gebruiken en denkkaders die een rol kunnen spelen in hulpverleningstrajecten. Tegelijk is inzicht in de leefwereld van mensen en groepen, een mate van vertrouwdeheid met culturele achtergronden of religieuze praktijken een meerwaarde. Een open grondhouding die vertrekt van 'niet-weten' sluit 'weten' niet uit, integendeel. Sociaal werkers hebben hun sociaal-agogische en methodische kennis. In een superdiverse context bouwen ze gaandeweg hun praktijkervaringen op met mensen van verschillende origine, religies, taalachtergronden, sociale posities en leefstijlen. Zo groeit inzicht en voeling met de leefwerelden van cliënten. Ook boeken als 'Moeders van de stilte. Drie vrouwen in een ander land' van de psychologe en systeemtherapeute Birsan Taspinar (2013) geven inzicht in culturele betekenissystemen die doorwerken in het concrete handelen van mensen. Deze verworven vertrouwdeheid en kennis kan helpen om de juiste vragen te stellen. Türkan Yilmaz zegt daarover: 'Ik denk dat die grondhouding (onderzoekend en dialogisch) een absolute must is. (...) Maar die kennis van zaken hebben, is een meerwaarde. (...) Het is de afstand soms verkorten met die voorkennis.'

De open, reflectieve en onderzoekende grondhouding primeert op culturele en religieuze voorkennis.

SYSTEMISCH KIJKEN

Twee. Systemisch gezien, maakt iedere persoon deel uit van vele sociale verbanden die zich elk kenmerken door een zekere cultuur en waaraan de persoon verschillende sociale identiteiten en loyaliteiten kan ontleen. Vandaar dat ieder mens zich kenmerkt door multicollectiviteit, multiculturaliteit en

een meervoudige identiteit en loyaliteit. Door hun verbondenheid met verschillende sociale groepen beschikken mensen over meer culturele repertoires dan alleen die van hun etnische of nationale herkomstgroep. Voor hulpverleners is het daarom van belang om inzicht te verkrijgen in de sociale groepen waarvan cliënten deel uitmaken, zowel binnen als buiten hun herkomstgroep en hun culturele repertoires. Verder betekent systemisch kijken dat hulpverleners oog hebben voor zowel het individuele als het groepsgebonden van hun cliënten. 'Het gaat er om zowel de individuele omgang met culturele repertoires te zien, als het culturele in het individuele gedrag te onderkennen. Dat vraagt oog te hebben voor verschillen en overeenkomsten tussen individuen en groepen' (Van Dijk, 2010, 28).

Het kruispuntdenken (Mens-Verhulst van, 2007) benadrukt dat een persoon zich altijd op een kruispunt bevindt van verschillende identiteiten. Afhankelijk van biografie en context kan een sociale identiteit meer of minder op de voorgrond staan en is een cliënt eerder een bezorgde moeder, sterk loyaal met haar dochter dan 'een Roma' (Tirions, 2014). In de communicatie kan

het soms helpen een sociale identiteit van iemand naar voren te halen, zeker wanneer de persoon zich beroept op slechts één deelidentiteit. Bijvoorbeeld de vraag stellen aan een medewerkster - 'Helpt het u te bedenken dat u dit werk niet als vrouw doet, maar als verzorgende?' - wanneer zij vanuit haar geloof geen mannen in een verzorgingshuis wil wassen.

BREED EN GELAAGD

Drie. Verschilcategorien die zich voordoen in de communicatie zijn breed. Ze zijn niet alleen etnisch, nationaal of religieus maar ze betreffen ook sociale categorieën zoals sekse, leeftijd en socio-economische status. Ze zijn ook gelaagd. Iemand is bijvoorbeeld gelijktijdig vrouw, moeder, lesbisch, partner, gelovig en stedeling. Ze zijn ook multidimensionaal: verschillen kunnen behalve cultureel

ook sociaal, interpersoonlijk, biologisch of psychisch zijn. Ten slotte zijn verschilcategorïeën altijd beladen met macht. De combinatie van deelidentiteiten verleent een persoon een sterkere of zwakkere machtspositie, bijvoorbeeld blank, man, jong en hoogopgeleid.

Werken in een superdiverse context vraagt dan ook geen strikte interculturele competentie die het accent legt op culturele verschillen maar eerder een diversiteitsbewuste competentie. Dat is de vaardigheid om bij een vreemdhedservaring door een verschil van welke aard dan ook, normaliteit te stichten. Normaliteit is dan het bekend en vertrouwd raken met opvattingen en handelingen, ook zonder de precieze achtergronden te kennen. Door het stichten van normaliteit wordt, afhankelijk van het handelingsdoel van de betrokkenen, een basis geschapen voor verdere communicatie, interactie, samenwerking of voor verder samenleven.

INCLUSIEF HANDELEN

Vier. Binnen iedere context delen mensen gemeenschappelijkheden met elkaar (identiteiten, rechten, belangen, behoeften) maar zijn ze tegelijk verschillend ten opzichte van elkaar. Inclusief denken en handelen is de gelijktijdige erkenning van deze gemeenschappelijkheden en verschillen. Het leidt tot een gelijkwaardige behandeling van mensen. Zo kan je binnen de context van een school een vader die vraagt of zijn dochter ontheffing mag krijgen van de gemengde zwemlessen zien als een betrokken vader of als (alweer) een islamitische Marokkaan die meisjes een belangrijke ontwikkelingskans onthoudt. Juist de erkenning van zijn rol en betrokkenheid als vader opent ruimte voor dialoog, ongeacht of men uiteindelijk de vraag inwilligt of juist niet.

Vijf. Actief pluralisme gaat ook over een niet-onderhandelbaar kader van universele mensenrechten en dialoog. Sociaal werk legt terecht de nadruk

op niet-discriminerende houdingen en respect voor andermans cultuur en religie. Soms raken sociaal werkers hierdoor in handelingsverlegenheid, wanneer ze geconfronteerd worden met opvattingen en praktijken die mensenrechten schenden zoals discriminatie van vrouwen of holebi's, gedwongen uithuwelijking, besnijdenis, slaan van kinderen... Vanuit een cultureel-moreel relativisme dat er geen cultuuroverstijgende norm is om culturele en religieuze praktijken te beoordelen, nemen sommige sociaal werkers in zulke situaties geen stelling. Anderen eisen vanuit een cultureel monisme directe aanpassing aan de geldende normen en wetten. Omgaan met dergelijke spanningsvelden en conflicten vraagt echter duidelijke kaders. Vanuit een actief pluralistische houding stel je als professional een duidelijke grens van niet-uitsluiting en je vraagt meteen om interactie (Procee, 1991).

*Actief pluralisme gaat
ook over een niet
onderhandelbaar kader.*

In de praktijk van het sociaal werk betekent dit prioriteit voor het handhaven van universele waarden, ook al komen cliënten met culturele of religieuze argumenten. Het ter sprake brengen van deze rechten gebeurt op een dialogische, erkennende manier en niet vanuit een dominante, superieure, (ver)oordelende houding.

COMMUNICATIE ALS CIRCULAIR PROCES

Zes. Interpersoonlijke communicatie is een circulaire uitwisseling van visies van en over personen, en onderhandeling over de zinvolheid en de mogelijke betekenis van deze visies. Deze uitwisseling is een interpersoonlijk gebeuren ingebed in een ruimere gemeenschapsdialoog binnen de samenleving (Mattheeuws, 1990, 268). Dit betekent dat de deelnemers elkaar wederzijds beïnvloeden en dat er altijd invloed is op de communicatie vanuit de ruime sociale omgeving: de zogenoemde sociale representaties van heersende beelden, opvattingen en gewoonten. Vanuit zo'n besef van circulariteit staan sociaal werkers stil bij het eigen aandeel in de communicatie ('Wat doe ik dat de ander zo reageert?'). Ze reflecteren over de eigen vanzelfsprekendheden in opvattingen, waarden en verwachtingen. Ook

zijn ze zich bewust dat bedoelingen en effecten van communicatie uit elkaar kunnen liggen en werken ze met de effecten van hun communicatie (niet met hun bedoelingen). Ten slotte houden ze rekening met de mogelijke invloed van heersende sociale representaties op de communicatie - het eerdergenoemde culturele aspect in het individuele handelen van mensen - zowel van de eigen kant als sociaal werker, als van de kant van de cliënt. Het verhelderen van deze invloed kan bijvoorbeeld door te vragen 'Hoe denken ze in uw omgeving daarover?' of 'Wat doen anderen in zo'n situatie?'

Zeven. In het werk van sociaal werkers is er altijd enige onzekerheid en niet-weten hoe de situatie zal zijn, wie de andere persoon is en hoe zij of hij zal reageren. Besef en acceptatie van deze onzekerheid en niet-weten, van de onvoorspelbaarheid van situaties, van de eigen ongemakkelijkheid en onhandigheid in de interactie met de ander is voor sociaal werkers een fundamentele voorwaarde voor diversiteitsbewuste competentie. Paul Mecheril (2013, 16) spreekt in dit verband van de noodzaak van een 'Kompetenzlosigkeitskompetenz', een competentieloze competentie. Op deze wijze is een echte ontmoeting tussen mensen van vlees en bloed mogelijk en is de professional voor de cliënt ook als persoon present (Baart, 2001) en responsief voor haar of zijn uitlatingen.

RESPECT EN OPENHEID

Acht. Het accepteren van de eigen competentie-loosheid helpt sociaal werkers dicht bij zichzelf te blijven en op het eigen kunnen te vertrouwen. Fouten maken en het niet-weten mogen gebeuren in de communicatie en kunnen voor alle betrokkenen leerrijk zijn. Doorslaggevend in de communicatie is een houding van respect, openheid en betrokkenheid, die voor 90% non-verbaal tot uiting wordt gebracht. Krishnamurti zegt heel mooi: 'Er is geen methode, alleen aandacht'. Dat zien en voelen mensen en dan mogen dingen misgaan of niet geweten worden. Tegelijk zijn sociaal werkers attent op de

effecten van hun communicatie - de ander bepaalt de betekenis van mijn communicatie - en nemen ze de reactie van de ander als vertrekpunt voor hun vervolggcommunicatie. Dit betekent bijvoorbeeld dat een sociaal werker die een schrikreactie bij de cliënt waarneemt, navraagt wat hij gedaan of gezegd heeft dat de ander zo reageert.

Negen. Elk gedrag heeft een positieve intentie. Net zoals vooroordelen leiden ook veroordelingen zelden tot goede hulpverleningsrelaties. Dat onder elk gedrag, hoe afwijkend of negatief ook, voor betrokkene een positieve intentie zit, is een belangrijk uitgangspunt in het werken met mensen. Heel vaak

worden verschillen direct negatief geïnterpreteerd ('geen hand geven, is geen respect hebben'). Maar mensen hebben goede redenen waarom ze doen wat ze doen. Erkenning van deze posi-

tieve intentie is van essentieel belang voor ieder mens en schept ruimte voor verandering. De kortste weg naar verandering bij een persoon blijkt vaak de omweg van erkenning te zijn. Belangrijk is hierbij aan te tekenen dat erkenning niet hetzelfde is als het er mee eens zijn. Je kunt volstrekt duidelijk stelling nemen tegen bepaalde opvattingen of gedrag en tegelijk de ander als mens erkennen in zijn motieven. Erkenning van een persoon betekent ervan uit gaan dat betrokkene goede redenen heeft voor zijn gedrag en opvattingen, en hiernaar vragen. De dialogische gespreksvoering is hiervoor uitermate geschikt omdat je vraagt naar onderliggende motieven. Het gaat dan om vragen zonder oordeel zoals: 'Wat maakt dat u dat zo vindt of doet? Wat is voor u van belang, van waarde in deze kwestie? Wat raakt u, dat u zich zo boos maakt?'. Een dialogische gespreksvoering voorkomt waarheidsgevechten (de ander overtuigen van het eigen gelijk), overbrugt verschillen en verbindt mensen omdat je samen uitkomt op gedeelde humane waarden, behoeften, belangen en emoties.

Doorslaggevend is een houding van respect, openheid en betrokkenheid.

VOORKENNIS

Tien. Eerder is al aangegeven dat een superdiverse context niet per definitie culturele of religieuze voorkennis vraagt van sociaal werkers. De grote diversiteit binnen de diversiteit maakt het onmogelijk om van alle mensen of groepen waar sociaal werkers mee aan de slag gaan, hun culturen en religies te kennen. Daar staat tegenover dat het zeker als hulpverlener goed is - maar géén voorwaarde - om kennis te nemen van de achtergronden van groepen met wie je werkt. Denk aan de leefwereld van generatiearmen of aan jeugd-subculturen voor jongerenwerkers, of bij migranten hun culturen, religies en de reden van migratie. Het betekent dat je inzicht opbouwt en verwerft in de werking en betekenis - óók voor autochtonen - van cultuur, migratie, van in- en uitsluitingsprocessen. Soms is bepaalde etnografische kennis ook echt noodzakelijk, bijvoorbeeld in de medische zorg.

Blijft dus staan dat sociaal werkers en mensen in andere frontlinieberoepen vanuit deze uitgangspunten onbevangen, reflexief en dialogisch hun cliënten tegemoet kunnen treden. Daarbij zullen zich geregeld verschillen in communicatie voordoen. Het TOPOI-model helpt professionals om te reflecteren op welke gebieden zich deze communicatieverschillen voordoen. Het reikt reflectie- en handelingskaders aan voor vijf gebieden. Taal, met aandacht voor de mogelijke verschillen in verbale en non-verbale taal van de gesprekspartners. Ordening, met aandacht voor de mogelijke verschillende zienswijzen van betrokkenen ten aanzien van de kwesties die spelen. Personen, met een focus op eventuele verschillen in hoe de deelnemers zichzelf en de ander zien, en hoe ze de onderlinge relatie ervaren. Organisatie, met oog voor de organisatorische aspecten die van invloed zijn op de communicatie. Inzet, gericht op de vaak niet uitgesproken onderliggende bedoelingen, behoeften, emoties en waarden van betrokkenen.

*In een superdiverse
samenleving is
divers-sensitief handelen
een must.*

ORGANISATORISCHE RANDVOORWAARDEN

In een superdiverse samenleving is diversiteitsbewuste communicatie of divers-sensitief handelen een must. Dit is echter meer dan een individuele competentie van sociaal werkers die vanuit de praktijkervaring of opleiding wordt opgebouwd. Ook al wil je als sociaal werker cliënten in een superdiverse context tegemoet treden dan nog rijst de vraag: biedt mijn organisatie of sociale onderneming daar ruimte voor? Is er tijd in de agenda voor zo'n onbevangen, reflectieve dialoog of wordt er bij-

voorbeeld met intakelijsten gewerkt en heb je maar een half uur per cliënt? Verder kunnen de vele taalachtergronden het gebruik van tolken en de nodige tijd hiervoor noodzakelijk maken. Niet alleen duurt het gesprek langer, ook het organiseren en aanvragen van een tolk of vertaler kost tijd. Wordt er intervisie en supervisie georganiseerd? Want samen met collega's reflecteren kan veel steun betekenen. Hoe komt het dat het ene gesprek misliep en waardoor ging het in een ander gesprek net heel vlot? Het TOPOI-model kan daarbij bijvoorbeeld interessant zijn. Ook andere aspecten binnen de organisatiecultuur zijn van belang. Ziet de organisatie interculturalisering als een meerwaarde? Welke competenties worden verwacht van medewerkers die in een superdiverse context werken? Maakt men actief werk van diversiteit binnen de eigen organisatie, op alle niveaus? Zijn er samenwerkingsverbanden met organisaties uit het middenveld, met migrantenwerkingen, zelforganisaties, outreachwerkers? Is er een systematisch vormingsbeleid rond diversiteit dat ondersteuning biedt aan alle medewerkers?

Tussen droom en daad staan vaak praktische bezwaren in de weg: caseload, onderbezetting, te weinig tijd per cliënt, korte-termijnsubsidies die werkingen bepalen... Toch nemen deze bezwaren de noodzaak niet weg om organisaties aan te passen aan de superdiverse samenleving. Organisaties hebben de verantwoordelijkheid om een kader te scheppen en een visie op diversiteit voorop te stellen

waarin de 'reflectieve professional' kan werken, met genoeg tijd en ruimte voor de medewerker om in die superdiverse context overeind te blijven. Tenslotte is het cruciaal dat ook opleidingen diversiteitsbewuste communicatie als een basiscompetentie zien en opnemen, zeker in de opleidingen sociaal werk. Zodat de nieuwe generatie sociaal werkers alvast met de juiste competenties de arbeidsmarkt op komt. Een open grondhouding, diversiteitsbewuste gesprekstechnieken en een aantal basisinzichten stellen sociaal werkers in staat om steeds de unieke personen te blijven zien, de juiste vragen te stellen en door te vragen, elke dag opnieuw.

Edwin Hoffman is de vader van het TOPOI-model en onderzoeker-adviseur interculturele communicatie. Dirk Geldof is publicist en lector aan de Karel de Grote-Hogeschool en het Hoger Instituut voor Gezinswetenschappen (HUB) en docent aan de Universiteit Antwerpen. Myriam Koning, lector en onderzoeker sociaal werk aan de AP Hogeschool. Reageren kan bij de auteurs: e.hoffman@gmx.at, dirk.geldof@KdG.be of myriam.koning@ap.be

Verwijzingen

- Baart, Andries (2001), *Een theorie van de presentie*, Utrecht, Lemma.
- Crul, M., e.a. (2013), *Superdiversiteit. Een nieuwe visie op integratie*, Amsterdam, VU University Press.
- Dijk van, R. (2010), 'Diversiteit, meer dan culturele verscheidenheid?', in Kuckert-Pander, A.U. & Esterhuizen, P. (red), *Diversiteit in de verpleegkunde*, Houten, Bohn Stafleu van Loghum.
- Geldof, D. (2011), 'Nood aan interculturalisering. Steden verkleuren sneller dan sociaal werk', *Alert*, 37, 2, 8-18.
- Geldof, D. (2013), *Superdiversiteit. Hoe migratie onze samenleving verandert*, Leuven, ACCO.
- Hoffman, E. (2013), *Interculturele gespreksvoering. Theorie en praktijk van het TOPOI-model*, Houten, Bohn Stafleu van Loghum.
- Hofstede, G. (1991), *Allemaal andersdenkenden*, Amsterdam, Contact.
- Mattheeuws, A. (1990), 'Het spel der vanzelfsprekendheden', *Systeemtheoretisch Bulletin*, VIII(4), 255-287.
- Mecheril, P. (2013), 'Kompetenzlosigkeitskompetenz. Pädagogisches Handeln unter Einwanderungsbedingungen', in Auernheimer, G. (Red.), *Interkulturelle Kompetenz und pädagogische Professionalität*, Wiesbaden, Springer.
- Mens-Verhulst van, J. (2007), *Het vals plat van het diversiteitsdenken*, Lezing 30.03.2007, Horstcahier 30, 9-27, Utrecht, Instituut voor Social Work/ De Horst, HU Amersfoort.
- Pinto, D. (2004), *Interculturele communicatie, conflicten en management*, Houten, Bohn Stafleu Van Loghum.
- Procee, H. (1991), *Over de grenzen van culturen*, Meppel, Boom.
- Rober, P. & de Haene, Lucia (2013), 'Intercultural therapy and the limitations of a cultural competency framework: about cultural differences, universalities and the unresolvable tensions between them', *Journal of Family Therapy*, doi: 10.1111/1467-6427.12009.
- Sarma, O. (2012), *KulturKonzepte. Ein kritischer Diskussionsbeitrag für die interkulturelle Bildung*, Frankfurt am Main, Amt für multikulturelle Angelegenheiten.
- Taspinar, B. (2013), *Moeders van de stilte. Drie vrouwen in een ander land*, Antwerpen, De Bezige Bij.
- Tirions, M. & Konig, M. (2014), 'Superdiversiteit en de praktijk van het sociaal werk. Experten in dialoog', *Alert*, 4, 21-29.
- Van Robaey, B., Geerts, L. & Balli, S. (2014), *Verbinden vanuit diversiteit. Krachtgericht werken in een context van armoede en culturele diversiteit*, Leuven, LannooCampus.
- Vertovec, S. (2007), 'Super-diversity and its implications', *Ethnic and Racial Studies*, 29(6), 1024-1054.