

# Superdiversiteit en de praktijk van sociaal werk

## Experten in dialoog

MICHEL TIRIONS EN MYRIAM KONING

*'Hulpverlening in een context van superdiversiteit is hetzelfde, maar tegelijk anders. Het niet-platgetreden pad wordt de norm.'*

*Sociaal werkers, zeker in een stedelijke omgeving, werken in een superdiverse context die zich ondertussen niet langer uitrolt, maar die dominant de dagelijkse realiteit uitmaakt. Welke uitdaging legt dit op het bord van die praktijkwerkers? Wordt superdiversiteit (h)erkend? Wat wordt als superdiversiteit benoemd? Welke nieuwe uitgangspunten en strategieën ontwikkelen werkers binnen deze nieuwe realiteit? Begin juni bracht de Antwerpse Artesis Plantijn Hogeschool hierover een groep experts bijeen: praktijkwerkers, onderzoekers en lectoren. Zij exploreerden deze vragen aan de hand van een concrete casus, het complexe verhaal van Mariana, een Roma-vrouw. Het is een reële cliëntsituatie die veel dimensies bestrijkt: transmigratie, opvoeding, financiële en materiële noden, intrafamiliaal geweld en persoonlijke toekomstplanning. De situatie is ook interessant omwille van de morele en handelingsdilemma's die opduiken aan de kant van de betrokken sociaal werker. Een casus die we, op basis van voorafgaande gesprekken met hulpverleners, als superdivers zouden omschrijven. Deze bijdrage is een weergave van de dialoog die zich ontspoon tussen al die experts.*

### EEEN NIEUWE BRIL

'Superdiversiteit in de samenleving betekent ook superdiversiteit in het sociaal werk' (Geldof, 2013, 14). Het geanimeerde debat over de gestalte en impact van superdiversiteit helpt het sociaal werk om inzicht te verwerven in de nieuwe complexiteit die - zeker in de steden - de professionele realiteit van elke dag kleurt. Toch blijft het een uitdaging om abstracte sociologische inzichten te koppelen aan reële uitdagingen op de werkvloer. Ontmoeten deze inzichten ook de praktijk en slagen professionals erin de transfer te maken naar hun concreet handelingspalet? Dat blijkt niet altijd even eenvoudig. Niet enkel laat het theoretisch-wetenschappelijke vertoog over superdiversiteit zich niet altijd vlot vertalen naar de praktijk. Er is ook het gegeven dat professionals hun referentiekader moeten aanpassen aan de 'nieuwe realiteit', terwijl ze eigenlijk nog worstelen met de uitdagingen die de 'oude realiteit' hen stelde. Superdiversiteit wordt al eens begrepen binnen de oude krijtlijnen en merites van het interculturele werken dat haar stempel drukt(e) op het sociaal werk. De breuklijn tussen wat was (diversiteit) en wat is (superdiversiteit) die vanuit een wetenschappelijk perspectief helder definieerbaar is, blijkt in de reële praktijk niet steeds helder te trekken.

Inzicht hebben in de superdiverse realiteit is één ding. Je als werker uit de slag kunnen trekken in die realiteit een ander. We trekken daarom het register nog verder open en verzamelden een rist deskundigen uit opleiding, onderzoek en praktijk om vanuit een concrete casus in dialoog te treden over de relevantie van superdiversiteit voor de praktijk van het sociaal werk. De werkvorm die we hiervoor hanteerden is de 'expertencirkel'. Dat is een innovatieve werkvorm om in dialoog te gaan over uitgangspunten, waarden en praktijken rond een (ogenschijnlijk) geproblematiseerde casus of stelling. Kenmerkend is de afgebakende focus op een praktijkcasus. Het doel van de methode is in de eerste plaats om tot inzicht te komen, inzichten te delen en nieuwe inzichten naar voor te schuiven. Er is geen primair 'oplossingsgericht' doel.

### BREDE EXPERTISE

Expertise vatten we onder een brede noemer. Het gaat om deskundigheid op het terrein van conceptuele kennis, methodische kunde, professionele ervaring, ervaring als gebruiker of cliënt. Het kan eveneens gaan over betrokkenheid op het thema vanuit bekommernis, engagement of interesse. De rol van de deelnemers is eveneens divers. In een expertencirkel zijn er twee cirkels van deelnemers. Experts in de 'binnencirkel' staan centraal in de dialoog. Aan de hand van gerichte regie en tussenkomsten door de (socratische) gespreksleider krijgen zij het voortouw in de inhoudelijke uitwisseling. Rond die binnencirkel nemen andere deelnemers plaats in de zogenaamde buitencirkel. Hun rol is te luisteren, na te denken over een set vragen en deel te nemen aan de dialoog met de experts uit de binnencirkel op daartoe aangeduide momenten. Er is ook een belangrijke rol weggelegd voor observatoren die de regie over het geheel opnemen, de methodologie bewaken en instaan voor de registratie en latere inhoudelijke analyse van de dialoog. De valkuil om te debatteren en gelijk te halen, wat geen toegevoegde inzichten of generaliseerbare meerwaarde met zich brengt, wordt met deze methode

zorgvuldig vermeden. Dialoog is autoriteitsvrij en rationeel. Luisteren, verduidelijking vragen, inzichten verbinden en verdiepen staan centraal.

De samenstelling van een expertencirkel is bij voorkeur heterogeen en divers, oude rotten en jonge honden, conceptuele denkers en uitgesproken doeners, hulpverleners en opleiders, mannen en vrouwen. Die verscheidenheid is belangrijk, het plaatst verschillende perspectieven en prioriteiten rond de tafel. Essentieel is dat de deelnemers bruggenbouwers zijn die voorbij de eigen beperkingen van context en weten durven stappen.

*Dialogo is autoriteitsvrij  
en rationeel.*

Deelnemers aan de binnencirkel van dit expertenpanel waren Dorien Van De Poel (Intercultureel bemiddelaar, OCMW-Antwerpen), Sofie De Wit (Maatschappelijk werker, OCMW-Antwerpen), Turkan Yilmaz (Roma buurtsteward, Antwerps integratiecentrum de8), Edwin Hoffman (Auteur, onderzoeker en trainer bij Jaksche & Hoffman), Dirk Geldof (Auteur en lector Karel de Grote-Hogeschool en Hoger Instituut voor Gezinswetenschappen), Els Hauser (Projectmedewerker team welzijn, Antwerps integratiecentrum de8) en Bea Van Robaey (Auteur en lector Karel de Grote-Hogeschool). Richard Antone (Zeno vzw) leidde het gesprek.

### MARIANA

De casus. Mariana is een alleenstaande moeder van 32 jaar met een Roma-achtergrond. Ze is afkomstig uit Slowakije. Mariana kwam in 2012 via Duitsland in Gent terecht, waar ze een vochtig klein appartement bewoont. Haar man, de vader van haar vijf kinderen, is twee jaar geleden overleden. Omdat Alev, de oudere broer van Mariana, na het overlijden de verantwoordelijkheid voor het gezin op zich nam, verhuisde ze met de kinderen naar Gent. Alev woonde al hier. Mariana is analfabeet. Settela, haar oudste dochter, is vijftien. Daarnaast heeft ze nog twee zonen van veertien en elf, en twee dochters van acht en zes jaar oud. Alev houdt het gezin nauwlettend in de gaten. Er is sprake van fysiek en psychisch geweld. Dit geweld richt zich voorname-

lijk op Mariana. De twee zonen worden door Alev ingeschakeld om hun moeder te controleren. Mariana ontvangt een leefloon. Ilse, de maatschappelijk werker van het OCMW begeleidt haar sinds augustus 2013. Die begeleiding gaat verder dan de opvolging van haar financieel-administratieve zaken. Ilse heeft ook de ruimte om Mariana te begeleiden op andere terreinen als gezondheid, school, opvoeding, toekomstplannen. Door de intensiteit heeft Ilse de voorbije maanden een grote vertrouwensband met Mariana opgebouwd. Ze merkt in de contacten dat Mariana onder grote druk staat, dat ze moeilijk greep krijgt op haar leven en op de opvoeding van de kinderen. De vier oudste kinderen volgen buitengewoon onderwijs, financieel komt het gezin moeilijk rond, de huisvesting is slecht. Ilse maakt zich bovendien grote zorgen over de veiligheid van het gezin, gezien de gewelddadige tussenkomsten van broer Alev. Mariana maakt een vermoeide indruk en gaf herhaaldelijk aan dat ze het moeilijk heeft om zich letterlijk en figuurlijk staande te houden. Toch wil ze niet liever dan haar leven in handen nemen. Vandaag gaat Ilse opnieuw op huisbezoek. Meteen valt op dat Mariana erg overstuur is. Mariana vertelt dat Alev enkele dagen voordien had opgevangen dat Settela een Vlaams vriendje zou hebben. Hij wil Settela naar Slowakije sturen, waar hij haar zal uithuwelijken. Naar eigen zeggen heeft hij al een geschikte huwelijkskandidaat gevonden. Mariana vreest dat dit geen loze woorden zijn. Ook weet ze dat Settela zeker van huis zal weggelopen als ze verneemt wat haar boven het hoofd hangt. Mariana is in paniek en weet niet wat gedaan. Ilse stelt zich de vraag wat haar te doen staat en hoe zij in deze casus kan handelen.

De experts uit de binnencirkel kregen de volgende vragen: ‘Wat is het vermogen van het sociaal werk om in deze situatie verschil te maken? Wat verwachten we van de sociaal werker in deze superdiversiteit-casus? We vragen ons af hoe u zou handelen vanuit de positie van de betrokken werker?’

Deze vragen fungeerden als mindset. De dialoog ontvouwde zich over zes dimensies die we verderop in hun onderlinge samenhang beschrijven: grondhouding, cultuur, organisatie, handelen, tijd en hieraan voorafgaand superdiversiteit.

### SUPERDIVERSITEIT-CASUS?

De casus is een reële situatie en is gebaseerd op ervaringen van praktijkwerkers. Zij schoven dit verhaal op basis van context en inhoud naar voor als voorbeeld van een superdiversiteit-casus. Het is echter niet eenvoudig om dit label te gebruiken om een specifieke situatie die alle kenmerken van superdiversiteit in zich draagt ook vanuit een handelingsperspectief zo te benoemen. Uit het gesprek komt naar voor dat het moeilijk is om op niveau van concrete (unieke) sociaalwerkinterventies te spreken over casussen die ‘superdivers’ zijn. Superdiversiteit is een concept dat op macroniveau ontleed en geduid kan worden, maar dat zich op het microniveau van de relatie cliënt – hulpverlener moeilijk laat vatten. ‘Na ‘interculturele’ en ‘diverse’ casussen hebben we geen nood aan ‘superdiverse casussen’, aldus één van de deelnemers.

Het is opmerkelijk hoe er in de dialoog een consensus groeit: superdiversiteit kleeft niet op de realiteit van een casus of interventie. Superdiversiteit betreft de samenleving en vormt de (nieuwe) context waarmee hulpverleners te maken krijgen wanneer ze cliënten begeleiden. Die context compliceert mogelijk het hulpverleningstraject, maar is niet te herleiden tot een reeks kenmerken in individuele hulpvragen. Op het niveau van de hulpverlenende relatie vormt superdiversiteit het decor, het lijkt niet wenselijk om ook concrete hulpvragen als superdivers te labelen. Deze quote vat het goed samen: ‘Dit is geen superdiverse casus maar een gewone casus met een supercomplexe problematiek.’

*Na ‘interculturele’ en ‘diverse’ casussen hebben we geen nood aan ‘superdiverse’ casussen.*

**BACK TO BASICS**

‘Wat ik in de praktijk probeer te doen is eigenlijk ‘back to basics.’ Maar echt back to basics. Als ik lees ‘Mariana wil haar situatie in handen nemen’ dan is dat voor mij in heel die casus het belangrijkste. Wat wil zij?’ Eerder dan bepaald door de context, wordt de kwaliteit van de hulpverlenende relatie bepaald door de grondhouding van de betrokken hulpverlener. Daarover bestaat consensus onder de deelnemers. Maar vergt het werken in een superdiverse context een surplus op die grondhouding? Rond die vraag ontspint zich een geanimeerd gesprek. ‘Wat zijn de grondhoudingen, grondcompetenties die je nodig hebt om in zo’n superdiverse context te kunnen werken?’

De bouwstenen van de grondhouding komen schoorvoetend in beeld: transparantie, openheid, empathie, luisteren, niet veroordelen, bewust (niet) hanteren van het eigen referentiekader... Vanuit de buitencirkel wordt ingebracht dat we in een hulpverlenende relatie - de context superdivers of niet - er toch van mogen uitgaan dat het met de grondhouding van de betrokken maatschappelijk werker wel goed zit? Als dit de basis van de professionaliteit van de werker is, dan zou elke werker dat toch onder de knie moeten hebben? Een deelnemer: ‘Ik blijf me verbazen over de moeilijkheid voor sociaal werkers in de praktijk om die grondhouding toe te passen (...). Als het daar echt over gaat, wat maakt het dan dat al die sociaal werkers, of toch velen, daarin vastlopen?’

Hoewel er nuance zit in de mate waarin de deelnemers dit onderschrijven, valt op dat de grondhouding van een hulpverlener die in een superdiverse context werkt, in wezen niet zou mogen verschillen van die in een klassieke context. Geen ‘surplus’ dus, maar ‘back to basics.’ Dit ligt in lijn met de dialoog over het hanteren van de term superdiversiteit. De context kan verschillen maar de kern van de hulpverleningsrelatie blijft dezelfde. Wat wel onderstreept wordt, is dat in een superdiverse context het

bewuster omgaan met en bevragen van die grondhouding een must is. Volgens de deelnemers is er in een context van superdiversiteit voor hulpverleners nood aan een actiever reflectief bevragen van het organisatorische, maatschappelijke en persoonlijke referentiekader. ‘Het is belangrijk, denk ik, dat je kijkt vanuit wat je referentiekader is. Wat heb ik hier te doen als maatschappelijk werker en hoe? (...) En dan is het niet anders dan dat je met een Marokkaans gezin werkt of met een Roma gezin, of inderdaad met die Vlaams Blokker...’

De contrasten tussen het (grotendeels nog) blanke en middenklasse-perspectief van de hulpverlener en de bonte gevarieerde achtergronden van het diverse cliënteel creëren valkuilen en verwarring in het actief luisteren naar de vraag van mensen. ‘Eerst proberen zonder vooroordelen, zonder een zekere voorkennis te luisteren naar dat verhaal, met een

*Wees je bewust van  
je eigen referentiekader.*

leeg blad. (...) Maar ik weet niet of dat altijd 100% mogelijk is.’ Actief luisteren sluit opnieuw aan bij de grondhouding van de maatschappelijk werker. Moet je het eigen referentiekader, de eigen emoties opzij kunnen zetten om actief te kunnen luisteren? En zo ja, kan dit? Vertekent je referentiekader – je waarden, normen, ervaringen, kennis en cultuur – niet per definitie de manier waarop je met een cliënt die dit referentiekader niet met je deelt in dialoog gaat? Over één zaak zijn de deelnemers het eens: deze ‘vertekening’ is groter en risicovoller in een context van superdiversiteit. Volgend citaat vat goed wat daarbij essentieel is: ‘Speel in op de kracht van de cliënt. Vertrek vanuit dialoog, oordeel niet, vertrek van die open houding, wees je bewust van je eigen referentiekader.’

**DE CULTURELE VALKUIL**

‘Ik heb nog geen twee gezinnen gehad die op mekaar lijken. (...) Men kijkt teveel naar de deeldentiteit ‘Roma zijn’, maar het individuele vergeet men vaak.’ Wat is de plaats en impact van cultuur? Grofweg twee perspectieven komen in beeld, waarbij het eerste pleit om te de-culturaliseren en



© Lisa Van Damme

het andere om – omzichtig – het belang van cultuur en culturele achtergrond een plaats te geven.

De argumentatie om te de-culturaliseren vertrekt vanuit het holistische perspectief dat ieder individu uniek is, een kruispunt van deelidentiteiten. De culturele deelidentiteit is één tussen anderen als gender, leeftijd, klasse, opleiding, levensgebeurtenissen... De casus spreekt over een 'Roma-familie' en kent daarmee meteen een bepalend gewicht toe aan de culturele achtergrond. Is het niet beter om gewoon te spreken over een familie? Is de cliëntsituatie dermate anders wanneer we hier te maken zouden hebben met een Marokkaans of Vlaams gezin?

De toevoeging 'Roma' tekent van bij de start al de perceptie van de hulpverlener. 'Vooroordelen en veralgemeningen komen in beeld. Dan wordt het moeilijk om 'back to basics' te gaan en Mariana gewoon te zien met haar verhaal. Want 'cultuur' is dan iets dat plots opgekomen is met de komst van de migranten in de spreekkamers van de hulpverlening.'

Ook bestaat het risico dat het element cultuur in de identiteit van een cliënt wordt uitvergroot, dat mensen gereduceerd worden tot (louter) het product van hun cultuur. Het is de 'culturalistische valkuil' waar het sociaal werk na veel jaren en met de

nodige moeite is uitgeraakt en waar we, volgens de voorstanders van het de-culturaliseren, niet opnieuw in mogen tuimelen. In een context van superdiversiteit is het erg moeilijk om eenduidig te kijken naar de culturele achtergrond. De toevoeging 'Roma' levert niet zoveel op als we ze ook niet verbinden aan taal, herkomst, individu. Het is dan eerder een label dat het risico inhoudt op de 'cruise controle' van de veralgemening te rijden. 'Die superdiversiteit was er altijd al, omdat iedereen meer is dan alleen maar (...) noem maar op, al die dimensies. We moeten terug naar de cliënt als een unieke persoon, met een meervoudige identiteit, meervoudige loyaliteiten. Dat is het startpunt: hier zit een unieke persoon met een eigen verhaal voor me. Dat is een enorm belangrijke basishouding.'

### GEEF CULTUUR EEN PLAATS

Maar wat dan met de specifieke elementen die samenhangen met de culturele achtergrond van het gezin? Gom je die weg? De rol en impact van de broer, het risico van uithuwelijking, misschien zelfs de aard van het intrafamiliaal geweld. Mogen we de culturele component in rekening brengen? Binnen het panel zijn er voorstanders: 'Je moet cultuursensitief zijn in je aanpak, niet in je oordeel.' Rekening houden met culturele achtergronden dus, maar hen niet bepalend laten zijn. Dat is grosso modo het uitgangspunt van het tweede perspectief rond de dialoogtafel. Kennis over de Roma-cultuur kan een meerwaarde zijn in een cliëntsituatie als deze. 'Roma hoeft je niet weg te laten. Ik vind dat dit een stuk is dat je moet meepakken in je aanpak. Je moet wel rond die cultuur kunnen werken. Neem nu uithuwelijken. Je vertrekt vanuit een bepaald referentiekader, dat van je organisatie, de samenleving. Op het moment dat je rond (aspecten) van cultuur begint te werken – bijvoorbeeld het uithuwelijken – kan je dat dan zonder te culturaliseren?'

De dialoog die zich ontspint tussen deelnemers die (eerder) vanuit een de-culturaliserende bril argumenten aanbrengen en zij die (eerder) het belang

van cultuur onderstrepen, is bijzonder boeiend. 'Je vertrekt soms vanuit een aantal dingen die cultureel bepaald zijn, of die in andere casussen een stukje religieus bepaald zijn, die echter niet in alle Roma, Marokkaanse of moslimgezinnen hetzelfde zijn. Maar je bent wel bezig met het werken rond die cultuur. Je kan culturaliseren vermijden, maar wel krachtgericht met cultuurverschillen omgaan.' 'Dan ga je suggereren dat voor een Roma-casus je Roma-experten nodig hebt. Ik denk dat dit niet nodig is. Het gaat meer om basale houdingen en competenties van dialoog. Je moet en kunt de kennis halen bij de mensen zelf. Het gaat om kunde.' De kloof blijkt niet helemaal te dichten.

### LAISSEZ-FAIRE

'Als wij samen, ik met de cliënt, definiëren dat er sprake is van intrafamiliaal geweld, dan handel je om dat geweld te doen stoppen, te voorkomen. Wat is het culturele daaraan?' Dit leidt in het gesprek tot een interessante zij-dialoog die de valkuil van het culturaliseren op scherp stelt. Rond de tafel worden voorbeelden gegeven van situaties waarin de cultu-

---

*Mogen we de culturele component in rekening brengen?*

---

rele dimensie van een probleem tot relativering ervan of zelfs tot schroom en handelingsverlegenheid leidt. 'Kinderen mogen niet spijbelen op school. Maar als het Roma-kinderen zijn dan laten we

dat maar toe. Het is een voorbeeld van hoe culturaliseren tot negatieve gevolgen op welzijn leidt als je gaat interveniëren vanuit 'zo is het bij die mensen'. Ik vind dat niet terecht, zo'n houding. Dat zou ons moeten verontwaardigen als we kijken naar de rechten van het kind of de principes van het sociaal werk. Dan kan het niet dat we de school voor die kinderen niet belangrijk vinden.'

De sleutel ligt voor een deel van het panel in het enerzijds staan voor die niet onderhandelbare waarden en anderzijds de dialogische vaardigheden hebben om het gesprek aan te gaan wanneer mensen argumenten hanteren die ze ontleen aan religie of cultuur om deze waarden te negeren. 'Sociaal werk staat voor een aantal niet-onderhandelbare

waarden: de universele mensenrechten, de rechten van het kind, de integriteit van je eigen lichaam, respect voor de keuze van religie, etnische achtergrond, seksuele voorkeur, het zelf mogen inrichten van je eigen leven.’

### EEN BOS SLEUTELS

Niet iedereen deelt de mening dat dit betekent dat de dialoog moet gericht zijn op het ontcrachten of herformuleren van culturele argumenten. Naast de negatieve effecten van culturaliseren zoals vooroordelen of doorgesloten relativeren, is er ook een krachtenperspectief verbonden aan het benoemen of hanteren van cultuurelementen. Het kan in het voordeel zijn van zowel cliënt als hulpverlener. ‘Waarom zetten we interculturele bemiddelaars of Roma-bemiddelaars in? Omdat we als samenleving prioriteiten stellen voor groepen waarmee blijkbaar gemiddeld genomen een afstand bestaat die relatief groot is. We hebben brugfiguren nodig. Met een grondhouding alleen kom je er niet, dan vind je de aansluiting niet. Met enkel kennis over een cultuur kom je er niet.’ Volgens de voorstanders is er nood aan een surplus op de grondhouding: het werken in een context van superdiversiteit vergt ‘ankerpunten’ die maken dat je als maatschappelijk werker aansluiting kan vinden bij de culturele dimensie van een situatie. ‘Ik denk dat de juiste basis-houding een absolute must is. Met een goede grondhouding ga je ook vragen stellen, en zaken durven benoemen en aankaarten. Voorkennis hebben over de cultuur waarmee je werkt, is een meerwaarde. Je kan de afstand verkorten met die voorkennis. Dat is zoals een bos sleutels, die opent deuren.’

De voorstanders van het benoemen van cultuur stellen dat voorkennis over cultuur betekent dat je misschien sneller vertrouwen kan winnen en ook de conflicten kan zien. Vooral met dat laatste lijken we het al eens moeilijk te hebben, is de stelling. En of dialogische vaardigheden dan volstaan om culturele argumenten te counteren, daar is niet iedereen het over eens. Eén van de deelnemers stelt: ‘We

hebben misschien een te romantisch beeld over de ontmoeting van culturen. Die is boeiend en verrijkt, maar botst soms ook op een aantal momenten. (...) Handelingsverlegenheid ontstaat vaak uit angst om de discussie ten gronde aan te gaan, wetende dat het om een ideologisch debat gaat, maar soms ook omwille van conflict. Iemand die zegt ‘En toch doen wij dat zo, mijn vrouw gaat niet naar de Nederlandse les want bij ons doen vrouwen dat niet. Punt.’ Wat doe je dan?’

### SOCIAAL WERK IS TAAL

Hoe introduceer je aandacht voor cultuur en culturele achtergrond zonder te culturaliseren? Taal is een belangrijk element. Opvallend in het panel is de zoektocht om een nieuwe woordenschat te vinden die aansluit bij de nieuwe superdiverse maatschappelijke realiteit. Een vocabularium dat de valkuil van het culturaliseren vermijdt, de mens als unieke

persoon ziet en tegelijk recht doet aan cultuur als één van de kenmerkende dimensies van superdiversiteit. Intercultureel, transcultureel, cultureel-sensitief ... in de knop maken ze deel uit van

---

*Sociaal werk staat voor een aantal niet-onderhandelbare waarden.*

---

het oude paradigma. Een opening ligt in het hantieren van de term ‘diversbewust’ (Hoffman) of ‘divers-sensitief’ (Van Robaey). Duidelijk is dat zich rond het paradigma van superdiversiteit de komende jaren een nieuwe taal zal ontwikkelen die deel zal gaan uitmaken van het beroepsjargon.

### REFLECTIEVE ORGANISATIE

Uit de dialoog komt naar voor dat superdiversiteit niet enkel uitdagingen stelt aan de individuele beroepskracht, maar ook aan diens organisatie. Er is nood aan ondersteuning in de vorm van visie, collegiaal overleg, vorming en workload-beheersing. Nog belangrijker is dat de organisatie een klimaat schept waarin de hulpverlening opnieuw geijkt kan worden. Diversiteit in het team, ondersteuning van interculturele werkers, het werken met tolken en inzetten op ontschotting en samenwerking over organisatiemuren heen vormen belangrijke uitdagingen die het hart van de organisatie raken. Het is niet

steeds gemakkelijk voor organisaties om die omslag te maken. De hulpverleners in het panel zien zichzelf daarbij als pioniers. Het is belangrijk dat hun ervaringen en hun opgebouwde expertise de weg vinden naar het organisatiebeleid.

Een belangrijk issue is transparantie, zowel naar cliënt als organisatie. Complexe casussen als de voorliggende bevatten talrijke elementen die de belangen van verschillende betrokkenen raken en die de grenzen van de deontologie aftasten. Een organisatie dient flexibel ruimte te geven aan haar professionals om in dit moeilijke verhaal keuzes te maken. ‘Wat rapporteer je? Wat (nog) niet? Gebruik je een omwegstrategie? Heb je alles met de cliënt kunnen doorpraten? Hoe anticipeer je op de reactie van de OCMW-raad? Transparant opstellen is ook transparant zijn naar de OCMW-raad, dit is er aan de hand, die opties zijn mogelijk, maar wat als dat niet lukt?’

Opnieuw wordt de verbinding gemaakt met de eerder besproken grondhouding en een krachtgericht perspectief waarin de maatschappelijk werker een dubbel gebonden en intermediaire positie inneemt binnen de mandaten verleend door de cliënt, de organisatie en de samenleving. ‘De open grondhouding gebruik je in een hulpverleningsstrategie om tot een stappenplan te komen, vertrekkend vanuit wat die vrouw wil die de regie in handen wil nemen. Maar het gaat ook over de confrontatie van wat je daar als hulpverlener én organisatie mee wil en kan doen. En daar maak je keuzes in.’

### TIJD EN RUIMTE

‘Ik denk dat het soort gesprekken dat we hier voeren in veel organisaties gevoerd moet worden omdat je op zo’n momenten heel veel leert. Het is pas op die manier dat sociaal werkers de ruimte krijgen om daar steeds complexer over te gaan denken tot op het niveau dat ze terug heel eenvoudig kunnen kijken.’ Tijd in de chronologische betekenis en tijd in de betekenis van ruimte, ze vormen belangrijke randvoorwaarden voor goed sociaal werk. De confrontatie met de situatie van iemand als Mariana

vraagt tijd in beide betekenissen. ‘Back to basics’ betekent dat je bij elke casus opnieuw vertrekt van een open en onbevangen houding en dat vraagt tijd. Vaak ontbreekt het aan deze vorm van tijd en zetten organisaties druk op hun medewerkers om op korte termijn resultaten te behalen. ‘Men verwacht soms dat je een huisbezoek doet en dat je dan meteen een hele verandering teweeg brengt. Dat kan zo maar niet. Dat moet je ook in je rapportage meegeven: dit is wat ik opmerk, dit hebben we besproken, dit is ons stappenplan en dit zijn de doelen waar we naartoe werken.’

De dimensie tijd hangt eveneens nauw samen met het organisatieperspectief en de nood om ruimte te scheppen voor professionalisering, overleg en dialoog. Het is een noodzakelijke mindset die professionals de mogelijkheid biedt om zich te verdiepen en te bekwamen. ‘We hebben nood aan veel meer tijd om

bewust het leerproces door te gaan. Op regelmatige tijdstippen even stil te staan en dat wat we weten onder woorden te brengen. Dan krijg je echte sociale professionals en dat is een basisvoorwaarde om dit werk goed te blijven doen.’

### HANDELEN

Context, grondhouding, de impact van cultuur en organisatie, tijd... Het zijn elementen die de contouren van de hulpverlenende relatie kenmerken. De hamvraag blijft echter: hoe handel je in een complexe casus in een context van superdiversiteit? ‘Het is een doolhof. (...) Maar je moet proberen het te ordenen. Met wat heb ik hier te maken? Wat zijn de mogelijkheden en opties? En wat zijn de gevolgen van elke stap?’ Centraal staat opnieuw de complexiteit. Geen enkele casus is hetzelfde, maar in een context van superdiversiteit cumuleert de complexiteit in handelen voor de betrokken werker door de grote variatie in achtergronden van cliënten. Herkomst, talen, culturen, religies, statuten en sociale posities, in dit steeds wisselende kluwen dient de hulpverlener de unieke vraag van de cliënt centraal te houden. Superdiversiteit noopt dus

*Geen enkele casus  
is hetzelfde.*



– opnieuw – tot een grotere alertheid. Keuzes dienen afgewogen. De ‘cruise controle’ gaat definitief af. Ze is voor het sociaal werk – als ze die al ooit geweest is – geen optie meer. ‘Het is belangrijk is om dingen die je opmerkt ook vast te nemen. Dat kan als je genoeg reserve inbouwt in je stappenplan, zijsporen voorziet, een plan A en B.

Op die manier kan je met je cliënt vooruit.’

---

*Superdiversiteit zet de zaken op scherp.*

---

Ook de grenzen in wat je als sociaal werker kan, komen in beeld. Superdiversiteit betekent niet dat sociaal werkers zich moeten transformeren tot supermannen of supervrouwen. ‘Het belang van die ‘reflectieve professional’ is ontzettend groot. We hoeven onszelf niet op te leggen of van onszelf te verwachten dat we in contexten van superdiversiteit alles kunnen of kennen.’ (...) ‘Het is belangrijk om te accepteren dat er situaties zijn waarin je gewoon niet weet hoe je moet handelen. Dat je met die onzekerheid leert omgaan, is ook een belangrijk deel van de grondhouding.’

### **SUPERDIVERS OF MACHTELOOS?**

Is handelen in een cliëntsituatie die baadt in een context van superdiversiteit zo anders? Uit de bespreking blijkt alvast dat dit in de kern niet zo is. Uitgangspunten die goed sociaal werk kenmerken, blijven overeind. In het panel worden deze benoemd als grondhouding. Superdiversiteit zet de zaken op scherp: er is geen ‘grootste gemene deler’ noch een ‘kleinste gemeen veelvoud’ in cliënten, vragen en problematieken die zich aandienen. Dat maakt methodiek ontwikkelen, beleid maken en volgens uitgeschreven stappen handelen moeilijk. Kortom, hulpverlening in een context van superdiversiteit is hetzelfde, maar tegelijk anders. Het niet

platgetreden pad wordt de norm. Er is geen ruimte voor routine, niet bij de hulpverlener, noch bij diens organisatie. In die context is de uitdaging voor de betrokken hulpverleners en hun organisaties om nieuwe ijkpunten te vinden bijzonder groot.

Ook de maatschappelijke vraagstukken waaraan het sociaal werk haar legitimiteit ontleent, worden door de nieuwe realiteit op scherp gesteld. Superdiversiteit genereert

nieuwe vragen over sociale rechtvaardigheid, grondrechten, uit- en insluiting. Het appel op professionele kunde als flexibiliteit, reflectie en diverssensitief werken, zijn nodig om zowel op individueel cliëntniveau als op structureel niveau antwoorden te bieden op deze vragen. Het zet de basisuitgangspunten op scherp, en dat is een goede zaak. We bouwen vandaag het sociaal werk van morgen. Zal sociaal werk superdivers zijn of machteloos? Het is als springen in het diepe. De context is nieuw en sociaal werkers hebben koudwatervrees. Maar deze dialoog van experts toont dat er *métier* is. Sociaal werk manifesteert zich in bewogen professionals die geëngageerd en deskundig positie kiezen. Die het verschil maken voor de kwetsbaren in een samenleving in volle transitie naar superdiversiteit. Dat is een hoopvol perspectief

*Myriam Koning en Michel Tirions zijn lector-onderzoeker aan de opleiding sociaal werk van de Artesis Plantijn Hogeschool Antwerpen. Ze trekken het onderzoeksspoor ‘Waarden & Ambacht’ dat aspecten van de normatieve professionaliteit van het sociaal werk in kaart brengt. Michel Tirions is ook ALERT-redacteur. Voor meer informatie, ook over de expertencirkel-methode: myriam.koning@ap.be en michel.tirions@ap.be*

---

### **Verwijzingen**

- 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.
- Van Robaeyns, B., Geerts, L. & Balli, S. (2014), *Verbinden vanuit diversiteit. Krachtgericht werken in een context van armoede en culturele diversiteit*, Leuven, LannooCampus.