

LEZING

VEELKLEURENDRUK IN DE ORGANISATIE VAN DE HULPVERLENING.

Ghislain Verstraete

Het valt op hoe weinig het 'Algemeen Welzijnswerk' zich mengt in de maatschappelijke discussie omtrent multi- en interculturaliteit. Na twintig jaar vergaderen in federaties en koepels kan ik mij geen enkel uitgesponnen gesprek herinneren omtrent dit thema. Allochtonen, migranten, vluchtelingen staan niet op de beleidsagenda van het 'Algemeen Welzijnswerk', zeker niet wat betreft de ambulante sector.

Op het grote welzijnscongres van 1990 onder de titel 'Welzijnszorg in de Vlaamse Gemeenschap' werd de relatie tussen 'migranten' en welzijnszorg nochtans besproken. De commissie 'Welzijn & Welzijnsnoden' adviseert:

Culturele aspecten dienen in de aanpak van de hulpverlening wel degelijk aandacht te krijgen. De eigen referentiekaders van de migranten dienen mee verrekend te worden. Maar het is belangrijk deze inzichten door te geven aan het algemeen welzijnswerk, om te voorkomen dat er een afzonderlijk hulpverleningscircuit voor migranten zou ontstaan.

Een beperkt, goed functionerend en kwalitatief hoogstaand net van categoriale diensten is nodig, maar dit moet aanvullend blijven. [Baert & Vael, p. 19]

Het 'Algemeen Welzijnswerk' kreeg hier dus een duidelijke opdracht. Slechts sporadisch, of marginaal binnen een team, werd die ook opgenomen!

Het Antwerpse project 'Thema' is een van die uitzonderingen want het stelt zich tot doel: '*... het zorgaanbod aan allochtonen binnen de reguliere hulpverlening, zowel op kwantitatief en kwalitatief vlak te verbeteren.*' Dit initiatief verdient dan ook de feestelijke aandacht.

1. Over specialisten en omnipracticci

Het 'forfait' van het (ambulant) 'Algemeen Welzijnswerk' kan niet geïnterpreteerd worden als een manifeste onwil om met die bepaalde doelgroep te werken. Het lijkt eerder alsof de zaak overgelaten wordt aan specialisten omdat de angst leeft om verkeerde of ontoereikende tussenkomsten te doen. Men is bang voor 'cultuurverschillen' en taalproblemen, men vreest dat deze doelgroep een enorme tijdsinvestering noodzaakt, van allochtonen wordt al te vaak gedacht dat ze compleet anders zijn en dus ook een totaal andere benadering vergen. Kortom: men laat dit 'moeilijke werk' liever over aan specialisten...

De oorzaken hiervoor zijn ruim maatschappelijk verankerd en vinden o.a. hun oorsprong in reducties van de realiteit. Deze reducties herleiden een complexe context tot simplistische stereotypen. Ik geef er vier zeer beperkt aan:

a) *De propagering van een etnische lezing.*

Mede onder invloed van een (vaak onmachtig) anti-racisme [Verstraete, 1995] werden de verschillen tussen 'etnische' groepen in die mate in de verf gezet dat men werkelijk is gaan geloven in een 'fundamenteel' anderszijn van allochtonen. Hierbij wordt elk gedrag culturalistisch, en op het niveau van etnische communauteiten, uitgelegd. Persoonlijke en sociale factoren worden hiermee grotendeels aan het gezichtsveld onttrokken.

b) *De negatie van de diversiteit.*

Bovenvermelde etnische lezing wekt de illusie van een totaalverklaring. Men gaat echter voorbij aan de realiteit van mensen die zich maatschappelijk willen realiseren. Mensen stippelen zelf projecten uit voor hun leven, negotiëren en toetsen die in hun omgeving, passen die aan en proberen, toetsen en negotiëren die opnieuw, enzovoort. Kortom trajecten van individuen en groepen diversifiëren elke communauteit en zorgen voor een enorme dynamiek in de samenleving.

c) *Cultuur als homogene en a-historische realiteit.*

Cultuur wordt al te vaak beschouwd in de vorm van een ding, een ei dat in een ver verleden werd gelegd, en onveranderbaar mens en groep gaat determineren. Alleen grondige kennis van dit ding zou communicatie tussen mensen mogelijk maken. Gezien grondige kennis wordt opgebouwd door specialisten, is in deze redenering geen plaats voor omnipracticen. Ze zijn dus niet bevoegd...

d) *Negatie van de interactie.*

Bovenstaande reducties gaan tenslotte voorbij aan de interactie tussen meerderheden en minderheden. Het gedrag van minderheden wordt mede bepaald door het gedrag van de meerderheid, en vice versa.

Het 'Algemeen welzijnswerk' dient zich ervan bewust te zijn dat dergelijke maatschappelijk verankerde reducties hun beleid tegenover allochtonen beïnvloeden. Maar er is meer! Het lijkt me noodzakelijk de problematiek te situeren in een veel breder maatschappelijk kader. Allochtonen zijn slechts aangever van een veel ruimere problematiek.

Onze directe leefomgeving is namelijk veelkleurig geworden, en dit op minimaal twee vlakken:

a) Onze omgeving wordt steeds duidelijker multicultureel. Mensen, mannen vrouwen en kinderen, uit andere continenten komen in onze steden wonen en confronteren ons met andere 'culturen'. Culturen zijn volgens ons 'betekenis-gevende-processen' die mensen hebben geleerd. We leren bijgevolg aan de 'Andere' dat de werkelijkheid ook anders betekenis kan krijgen.

b) We leven in een steeds pluraler omgeving. Mensen hebben steeds meer autonomie om hun leven vorm te geven. De gebondenheid aan regels en traditie verzwakt op vele domeinen. Vandaar dat we omgeven worden door een diversiteit van 'leefstijlen' die alle uitdrukking zijn van persoonlijke en individuele vormgeving.

Dagelijks worden we aldus geconfronteerd met verscheidenheid en alternatieven voor ons denken, handelen, betekenis-geven en voelen.

Er dient bijgevolg gezocht te worden naar nieuwe visies en praktijken die beter aansluiten bij de huidige maatschappelijke context. Mijns inziens is een fundamentele vraag voor de toekomst de volgende: hoe leren wij omgaan met de grote diversiteit en complexiteit in de samenleving? Anders gesteld: hoe vult het welzijnswerk in deze nieuwe context het concept 'pluralisme' in?

2. Nood aan interculturele competentie.

Omnipracticen en specialisten zullen uitermate hecht moeten samenwerken om antwoorden te vinden die tevens in het algemeen welzijnswerk kunnen worden toegepast. Wij hebben nood aan nieuwe visies en aan interculturele competentie.

Wat is nu interculturele competentie?

Algemeen [Sierens, 1998] en zeer bondig kunnen we stellen dat interculturele competentie een geheel is van vaardigheden, attitudes en kennis om adequaat en flexibel om te gaan met diversiteit.

Hierbij zijn twee componenten te onderscheiden:

a) Een relationele component waarin vaardigheden, attitudes en inhouden zijn verwerkt die toelaten adequaat en flexibel te functioneren. Minimaal gaat het om drie punten:

- codewisseling: herkennen en hanteren van diverse verbale en non-verbale codes, geïjkte manieren om te communiceren, die mensen in hun interacties gebruiken
- flexibiliteit met gedragsalternatieven: in staat zijn andere strategieën te gebruiken als alternatief indien eerdere pogingen met traditionele strategieën zijn mislukt
- empathie : in staat zijn je te verplaatsen in de gedachten, gevoelens van anderen.

b) Er is een kenniscomponent. Centraal staat hier dat men weet dat kennis een sociale constructie is. Ze weerspiegelt de beleefde werkelijkheid en is gebonden aan maatschappelijke posities. Cultuur is hierbij het geheel van aangeleerde processen die betekenis creëren.

Specifiek naar het algemeen welzijnswerk zouden we dit als volgt kunnen vertalen:

a) Wat betreft de relationele component:

- we moeten beter observeren welke verschillende codes mensen hanteren in de interactie in het algemeen en met de hulpverlener in het bijzonder. We dienen competent te zijn om waar nodig aan codewisseling te doen.
- we moeten de flexibiliteit opbrengen om met de cliënt de meest gepaste strategieën te negotiëren.
- we moeten blijvend en grondiger aandacht hebben voor empathie en de verscheidenheid aan perspectieven waarmee mensen zichzelf en hun omgeving benaderen.

b) Wat betreft de kenniscomponent:

We moeten systematisch nagaan welke kennis bij de cliënt bruikbaar kan gemaakt worden zodat hij zijn eigen problemen, binnen zijn context, kan oplossen.

Dit alles zijn slechts minimale inzichten die ons iets dichterbij brengen bij de noodzakelijke interculturele competentie. Ik ben overtuigd dat veel meer interculturele competentie aanwezig is bij veel van de specialisten. Ik meen evenwel dat we hier op enkele uitgesproken obstakels stuiten. Het lijkt alsof het ontzettend moeilijk is deze competentie te expliciteren en door te geven aan de omnipracticen. Naast onderzoekskennis, waarvan een en ander momenteel in boeken is terug te vinden, bestaat zo iets als hulpverleningskennis. Hulpverleningskennis is hier dan een soort zeer praktische kennis, waarschijnlijk gefragmenteerd en verbonden met diverse en heterogene concepten en stukjes kennisinhouden. Om hier meer over te weten dienen we ons toe te spitsen op de hulpverlener als persoon en aandacht hebben voor hulpverlening als werk. Wat maakt van de hulpverlener, in een context van diversiteit, een goed stielman?

Wat is hierbij de positie van de cliënt in het hulpverleningsproces, als participant, als co-werker? Hoe komt die hulpverleningskennis nu tot stand, uit welke bronnen. Hoe integreer je dit in je werk?

Hoe expliciteer je dit alles?

Ik zie er naar uit te vernemen hoe het project 'Thema' zich door deze moeilijke opdracht geworsteld heeft! In elk geval moet een dergelijke opdracht de werkruimte, tijd en middelen krijgen om er kwalitatief iets van te maken. Waarschijnlijk is ondersteuning vanuit universiteiten en hogescholen hier welkom. Tevens zou zo'n project de kwaliteit van de huidige opleidingen kunnen verbeteren.

Bereiden opleidingen wel voldoende voor op een wereld van diversiteit en complexiteit? Wanneer we de zaak vanuit de reguliere opleidingen bekijken vrees ik dat het antwoord negatief is. Het hoger onderwijs neemt vaak geen specifieke vakken op, maar er is ook geen vakoverschrijdende aandacht. Soms is een soort antropologie opgenomen à la Margret Mead, Claude Lévi-Strauss en een bezoek aan een etnografisch museum. De vraag kan gesteld worden of dit alles niet eerder het culturalisme bevordert.

De redenen zijn veelvuldig:

a) afhankelijk van de ligging van de school wordt ingespeeld op meer of minder dringende noden

b) scholen realiseren zich duidelijk hun tekorten maar het decreet op hoger onderwijs stuurt aan op minder lesgeven met als basisgedachte dat studenten zelfstandig moeten leren-leren. Het blijft tevens een driejarige opleiding

c) Er is ook een fundamentele reden. Wetenschap is fundamenteel westers.

Dit laatste punt speelt waarschijnlijk nog meer op de universiteiten die niet beter af zijn. Afgezien van enkele specifieke opleidingen zoals vergelijkende cultuurwetenschappen (RUG) laat men de zaken vaak over aan de goodwill van de studenten die een keuzevak rond deze thematiek kunnen invullen. Voor de rest is de universiteit een tempel van 'wetenschap' op basis van onze waarden en onze methodes.

3. Een propvolle agenda

Ik stelde hiervoor dat de grote uitdaging voor de toekomst hierin bestaat dat we moeten leren omgaan met de diversiteit en complexiteit van de samenleving. In wat volgt wil ik enkele agendapunten vooropstellen die de centra voor algemeen welzijnswerk dichterbij kunnen brengen. Ik doe dit hier in sneltempo met weinig aandacht voor details.

4.1. Observeren en in kaart brengen van de diversiteit .

Willen we beter omgaan met diversiteit dan moeten we die eerst observeren en in kaart brengen. De schaalvergroting binnen het algemeen welzijnswerk, die door het nieuwe decreet wordt opgelegd, vormt hier een aangrijpingspunt. Schaalvergroting versterkt de noodzaak van een degelijke omschrijving van de regio waarin men wil werken. Tevens dient elk centrum een beleidsplan aan de overheid voor te leggen waarin aandacht kan besteed worden aan diversiteit.

Het zou goed zijn om zicht te krijgen op de verscheidenheid en samenstelling van de populatie in de regio. Ook de groepen of organisaties die actief zijn kunnen in kaart worden gebracht. Men dient zich een beeld te vormen van de verscheidenheid in de ervaringswerelden en de onderlinge verhoudingen in de wijken of buurten. De taalvaardigheid van verschillende groepen moet ingeschat te worden.

Het algemeen welzijnswerk kan zich regionaal bezinnen over het aanbod dat geformuleerd wordt, rekening houdend met de diversiteit, en over de kanalen die voor de bekendmaking hiervan gebruikt worden. Hoe informeren we de potentiële doelgroepen over hetgeen we te bieden hebben? Welke wegen zijn best geschikt om deze informatie bij de juiste personen en groepen te krijgen? Een noodzakelijke stap houdt verder in dat de doelgroep medezeggenschap krijgt in het aanbod en dat ook daar meer efficiënte communicatie wordt opgezet. Hiertoe worden best contacten gelegd met vertrouwenspersonen, zelforganisaties, ...

Er is tevens een dringende nood aan regulier opgeleide allochtonen die voor de totaliteit van de werking worden ingezet.

Aandacht moet tenslotte besteed worden aan veelsoortigheid in de inrichting en aankleding van de lokalen, er dient rekening te worden gehouden met religieuze feestdagen en verplichtingen, ...

4.2. Een nieuwe en inspirerende visie op verscheidenheid ontwikkelen.

Het is noodzakelijk dat het team, in samenspraak, een visie formuleert op individuele, sociale en culturele verscheidenheid. Veelvormigheid dient hierbij begrepen te worden als positief gegeven en niet als bron van problemen. Deze visie dient afgestemd te worden op de diverse doelgroepen.

Sectoroverschrijdend, integraal welzijnswerk, moet verder uitgewerkt worden. Leren omgaan met verscheidenheid maakt deel uit van een preventieve strategie. Positief leren omgaan met verscheidenheid wordt een dringende noodzaak om in de toekomstige maatschappij te kunnen functioneren.

4.3. Een geïntegreerde diversiteit aan methodes en methodieken ontwikkelen.

Op dit vlak wil ik enkele adviezen formuleren.

Vertrek vanuit de realiteit van de cliënt. Ga uit van de kennis en ervaring waarover de cliënt beschikt. Wees alert voor de taal en taalbeperktheid van mensen en ondersteun hen om nieuwe en meer woorden, die een betere differentiatie toelaten, aan te leren.

Bouw verder op de kwaliteiten en vaardigheden van de cliënt die bruikbaar zijn in de context waarin hij leeft.

Gebruik technieken die interculturaliteit bevorderen en stimuleer samenwerking waar mogelijk. Beklemtoon raakpunten eerder dan verschillen. Leer mensen de zaak vanuit verschillende perspectieven bekijken. Stimuleer zelfinitiatief.

4.4. Systematische bijscholing en intervisie.

Wil men nieuwe wegen inslaan dan dient elk team zich systematisch bij te scholen. Teambesprekingen, waarbij specialisten ter ondersteuning worden uitgenodigd, zijn een mogelijkheid. De bekwaamheid om intercultureel te functioneren noodzaakt de vorming van de meeste teamleden, het volstaat niet dat een enkeling opnieuw specialist wordt voor deze of gene groep. Het doel is de professionalisering van interculturele bekwaamheid voor alle medewerkers van een centrum. Men moet blijvend nadenken over de methodiek en de methodes die gehanteerd worden. Tenslotte is het billijk te zoeken naar oplossingen voor individuele beperktheden en vooroordelen van teamleden.

Procesbewaking is bij dit alles noodzakelijk.

Besluit

In de beperkte tijd die voor een lezing is uitgetrokken heb ik geprobeerd om enkele accenten te leggen. De nadruk lag hierbij op de taak van het 'Algemeen welzijnswerk' om zijn aanbod ook naar allochtonen open te stellen. Het 'Algemeen welzijnswerk' kan alleen

slagen in zijn opdracht met de steun van en in nauwe samenwerking met de specialisten. Deze moeten op hun beurt ondersteuning krijgen bij het expliciteren van de aanwezige kennis. Het 'Project Thema' is hierbij een stap in de goede richting. Ik hoop dat ze in hun moeilijke opdracht slagen.

Er is nog veel werk aan de winkel, een propvolle agenda. Laten we echter de moed niet verliezen en beseffen dat de problematiek waarmee we geconfronteerd worden vrij recent is. De vraag voor de toekomst, namelijk 'hoe leren we omgaan met de grote diversiteit en complexiteit van onze samenleving', verdient evenwel een centrale plaats in ons programma.

Bibliografie

Baert Herman & Lut Vael (red.), De welzijnszorg in de Vlaamse Gemeenschap. Toekomstoriëntaties. Deurne; Kluwer Editoriaal, 1990, p. 19.

Bouamama Saïd & Hadjila Sad Saoud, Familles maghrébines de France. Paris; Desclée de Brouwer, 1996.

Pinxten Rik & Ghislain Verstraete, Cultuur en macht. Over identiteitsdynamieken in een multiculturele wereld. Antwerpen/Baarn; Hadewijch, in uitgave (mei 1998).

Rockwell Elsie, *Teaching as Work*, Gent, onuitgegeven publicatie, 1997.

Sierens Sven, *Intercultureel onderwijs: uitgangspunten en analysekader*. Niet-gepubliceerd typescript, Steunpunt Intercultureel Onderwijs, Gent, 1998.

.....
Sierens Sven & Marc Verlot (red.), *Cultuurstudie 3, Themanummer: Intercultureel Onderwijs*. Gent; Universiteit Gent, 1997

Verstaete Ghislain, *Zijn de goden wel anti-racisten? Een analyse van de schemerzones in een politieke realiteit*. In: Pinxten Rik & Arie de Ruijter (Red.), *Cultuurstudie 2*. Utrecht; Universiteit Utrecht, 1995, p. 86- 111.