

## Cultuuroverstijgend werken

Grethe van Geffen op [www.zipamsterdam.nl](http://www.zipamsterdam.nl), april 2006

Vandaag zei een hulpverlener tegen mij: als je tien mensen op een rij zet, en je vraagt iemand om de dader en het slachtoffer in deze rij aan te wijzen, dan is de gemiddelde mens daarbij redelijk succesvol als het om een rij mensen uit dezelfde culturele achtergrond als hijzelf gaat. Echter, als de cultuur van de persoon die de dader en het slachtoffer moet aanwijzen verschilt van die van de mensen in de rij, zit hij er vaak naast. Blijkbaar is het veel moeilijker om een inschatting te maken op grond van uitstraling of uiterlijk als er culturele verschillen spelen.

We bespraken dit naar aanleiding van een zoektocht naar de rol die cultuur in het werk speelt. Er zaten vier leidinggevenden met elk een lijstje eigen observaties en problemen. Het leuke van het gesprek was dat ze dat allemaal gewoon benoemden. Niemand voelde zich schuldig omdat hij zaken uitsprak. Niemand meende te falen omdat omgaan met cultuurverschillen knap lastig kan zijn in de praktijk. Niemand meende de wijsheid in pacht te hebben en reeds over alle nodige diversiteitscompetenties te beschikken.

Als begeleider is dat een opluchting, want daarmee wordt het gesprek veel creatiever. Ik maak helaas te vaak mee dat leidinggevenden vanuit bovengenoemde overwegingen in de ontkenning schieten. En het moge duidelijk zijn: als een probleem niet wordt erkend, kan het ook niet worden opgelost. Wat waren dan die problemen bij de hulpverleningsinstantie? Dat was hetzelfde gevoel dat ook de mens bekruipt die de dader en slachtoffer in een rij met culturele anderen moet aanwijzen: het gevoel niet precies te weten hoe het uiterlijk, de uitstraling, de houding en het gedrag te duiden. De deelnemers voelden zich zeer betrokken bij alle soorten mensen, en wilden eerst en vooral aan hun cliënten het gevoel geven dat ze gehoord en begrepen werden. Daarnaast is er natuurlijk een megabelang bij een juiste diagnose. De verdere behandeling of begeleiding van de cliënt is daarop gebaseerd.

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat hulpverleners cultuuroverstijgend kunnen waarnemen? Of is dat juist niet de bedoeling, en zetten we voor cliënten gewoon een hulpverlener van vergelijkbare culturele achtergrond in? Voor cultuuroverstijgend werken denk je aan deskundigheidsbevordering, intervisie en training, en het leren samenwerken in divers samengestelde teams vanuit de aloude gedachte: al doende leert men. Voor matching op basis van culturele achtergrond is het erg belangrijk om in het personeelsbestand een goede afspiegeling te vormen van het cliëntenbestand.

Er kwam nog veel meer aan de orde in dit gesprek. Zo wil de ene cliënt graag een hulpverlener uit de eigen culturele achtergrond, omdat die hem beter begrijpt. Maar de andere cliënt wil dat juist niet, omdat culturele groepen een kleine wereld kunnen vormen, waarin de cliënt nooit vertrouwelijk kan worden. Sommige hulpverleners helpen graag cliënten uit hun eigen culturele achtergrond, andere willen zich daar juist helemaal niet specifiek mee bezighouden. Als dan de ene cliënt ook nog een vrouw wil en de ander juist niet, is de complexiteit van het matchingsplaatje compleet. En natuurlijk de complexiteit van het te voeren personeelsbeleid.

Ongetwijfeld hebt u, o hooggeachte lezer, een mening over de zaken die u hier leest. Ik ook, evenals de deelnemers aan het gesprek. De kracht van professionaliteit zit echter niet in het uitwisselen van meningen, maar in het benaderen van culturele vraagstukken vanuit een vakmatig en organisatorisch perspectief. Dat betekent dat het antwoorden soms wat uitgesteld moet worden, omdat het verder uitdiepen van de vraag belangrijker is. Dat betekent dus ook dat er langer onzekerheid is. Kunt u leven met vragen? Veel mensen vinden dat moeilijk, ze horen liever een snelle oplossing.

Het slechte nieuws is dus dat werken aan interculturalisatie allemaal wat langer gaat duren dan u verwacht had. Maar het goede nieuws is dat interculturalisatie kan leiden tot een duurzame verbetering en verbreding van uw dienstverlening. Gezien de betrokkenheid die je ziet bij de meeste mensen uit de zorg denk ik daarover optimistisch: en wie wil dat laatste nu niet?

Reactie? [g.vangeffen@seba.nl](mailto:g.vangeffen@seba.nl)